

## Servizi in rete

# COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE AMBIENTALE e RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI Report anno 2024

## 1. L'INFORMAZIONE AMBIENTALE E LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DELL'ARPAM NEL 2024

**La produzione e la divulgazione dei dati ambientali costituiscono un fondamentale servizio pubblico**, che l'Agenzia persegue all'interno della sua mission ponendo un'enfasi significativa sulla trasparenza e l'accessibilità.

Le informazioni ambientali prodotte dall'Agenzia, oltre a costituire un contributo essenziale nell'ambito dell'implementazione del Sistema Informativo Nazionale Ambientale (SINA), organismo pilastro per la diffusione su scala nazionale di tutte le informazioni territoriali raccolte, gestite e coordinate da ISPRA, sono puntualmente messe a disposizione dei cittadini, degli stakeholder, delle associazioni e degli enti pubblici e privati interessati.

La pubblicazione e la diffusione di dati e report tematici, realizzate attraverso diverse piattaforme web e media, rappresentano inoltre un veicolo cruciale per supportare in maniera tangibile le politiche regionali, al fine non soltanto di favorire la consapevolezza e la comprensione del contesto ambientale, ma di consolidare anche l'importante connessione tra la gestione dei dati e la formulazione di politiche mirate e sostenibili.

I dati prodotti da ARPA Marche e dal SNPA costituiscono infatti la fonte tecnica ufficiale di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni, fornendo un quadro affidabile e completo per la formulazione e l'attuazione, a qualsiasi livello, delle scelte e delle decisioni in materia di ambiente.

Per facilitare la diffusione e la fruizione di tali informazioni, ARPA Marche mette il proprio patrimonio informativo a disposizione di tutti i pubblici di riferimento attraverso il costante aggiornamento del **sito web istituzionale**<sup>1</sup>, dove in particolare una sezione dedicata agli "**Indicatori Ambientali**"<sup>2</sup> presenta un **riepilogo annuale** dei dati regionali, focalizzandosi sulle principali fonti di pressione ambientale e sulle attività svolte dall'Agenzia. La sezione, accuratamente aggiornata e popolata con dati aperti, intende proporsi come risorsa preziosa e accessibile al pubblico più ampio.

Non manca a questo riguardo la produzione costante di **bollettini tematici**, mediante i quali ARPAM intende svolgere un ruolo essenziale nel mantenere la popolazione informata sulle condizioni ambientali. Attraverso i bollettini, aggiornati regolarmente e dotati, come in particolare nel caso della qualità dell'aria, di diverse funzionalità, l'Agenzia fornisce **in tempo reale** dettagli riguardo allo stato dell'aria, delle acque balneabili e dei livelli di polline, rappresentando un prezioso strumento per consentire a tutti di monitorare con facilità l'andamento delle condizioni ambientali nella regione.

La missione primaria dell'Agenzia è la protezione ambientale, un impegno cruciale finalizzato a garantire la tutela e la sicurezza del territorio e delle comunità che lo abitano, ma anche una missione che non si limita alla mera produzione di dati ambientali; essa si estende infatti ugualmente ad **iniziative di promozione e diffusione della cultura ambientale**, attuate in collaborazione con partner locali, regionali e nazionali e rivolte

---

<sup>1</sup> [www.arpa.marche.it](http://www.arpa.marche.it)

<sup>2</sup> <https://www.arpa.marche.it/indicatori-ambientali>

ai cittadini di tutte le fasce d'età, che mirano a integrare le attività di controllo sancite dalla legge istitutiva con **azioni preventive**, promuovendo comportamenti responsabili e stili di vita orientati alla sostenibilità.

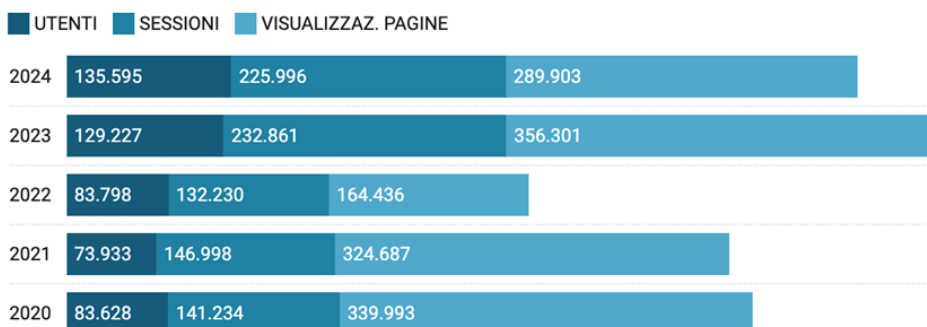
ARPA Marche progetta e realizza a questo fine anche azioni di educazione ambientale, collaborando con partner locali, regionali e nazionali con l'obiettivo di veicolare la **cultura della sostenibilità** sia all'interno che all'esterno dell'Agenzia, in una visione olistica della protezione ambientale che possa contribuire a creare un ponte significativo tra la rilevazione dei dati e le informazioni ambientali e la promozione dell'adozione di comportamenti e stili di vita sostenibili da parte di tutta la comunità.

Comunicare informazioni chiare e aggiornate riflette l'impegno di ARPAM nell'offrire **una finestra aperta sull'ambiente** e consentire a ogni cittadino di affrontare consapevolmente tutti i diversi aspetti dell'oggi più che mai complesso rapporto con le tematiche ambientali. Un atto di trasparenza, precisione e impegno, che ARPAM pone al servizio del valore pubblico e di tutta la comunità per preservare l'integrità del territorio e la salute dei suoi abitanti.

### IL SITO WEB ISTITUZIONALE

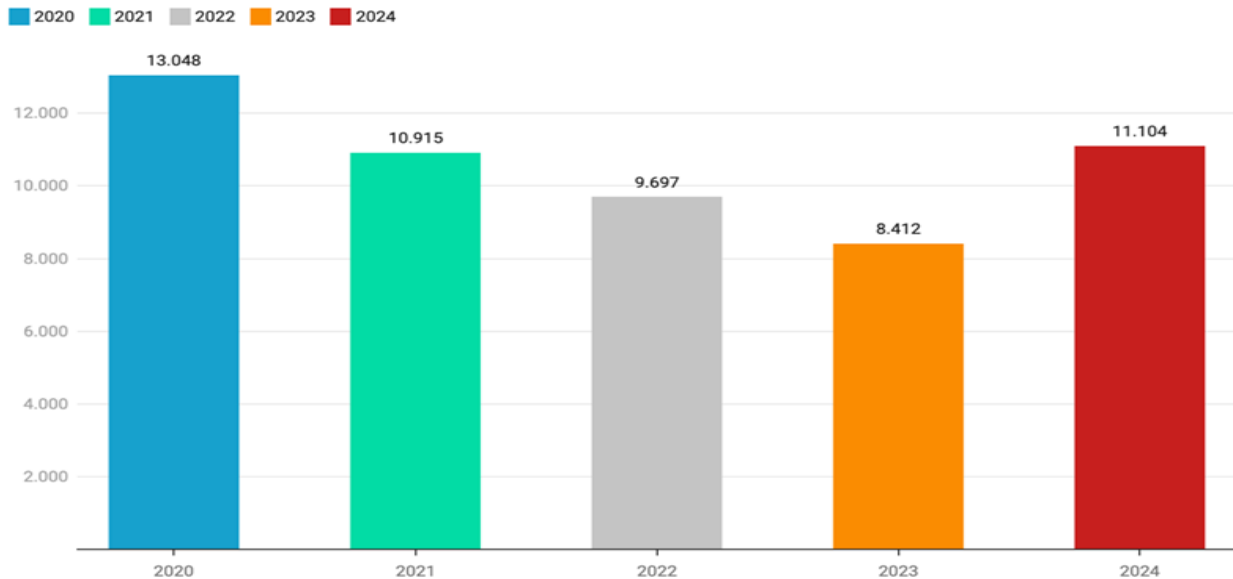
Il **sito web istituzionale di ARPA Marche** ([www.arpa.marche.it](http://www.arpa.marche.it)), principale veicolo informativo dell'Agenzia, concretizza e ospita le azioni mirate al tempestivo aggiornamento dei dati e delle informazioni in accordo con gli obblighi previsti dal D.lgs. n. 33/2013 e s.m.i., dal D.lgs. n. 195/2005 in materia di informazione ambientale, dalla Legge 132/2016 istitutiva del SNPA e dalle ulteriori norme vigenti in materia di informazione e comunicazione istituzionale.

**Figura 1. Fruizione del sito web ARPAM - Anni 2020-2024 \***



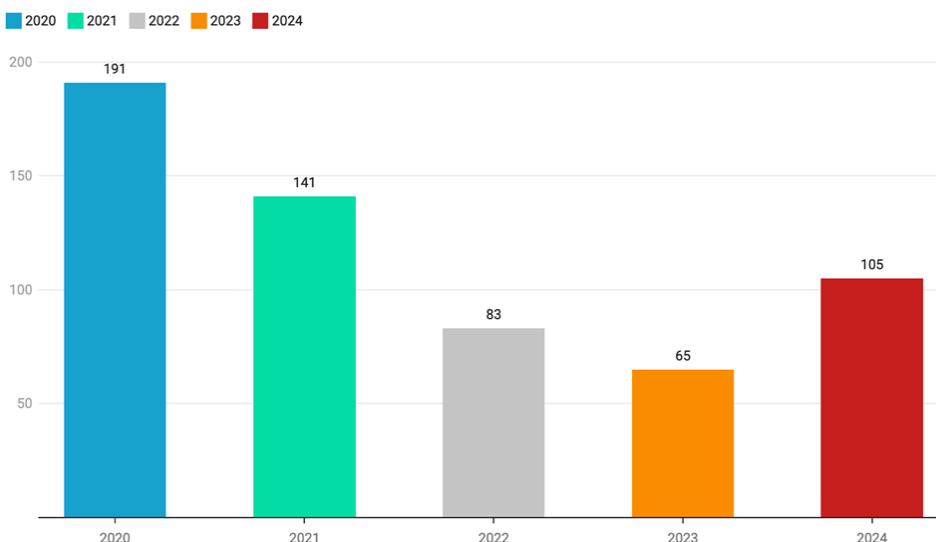
\* fonte: Web Analytics Italia per 2023-2024, Google Analytics per 2020-2022

Figura 2. Visite alla pagina di ingresso della sezione Amministrazione Trasparente



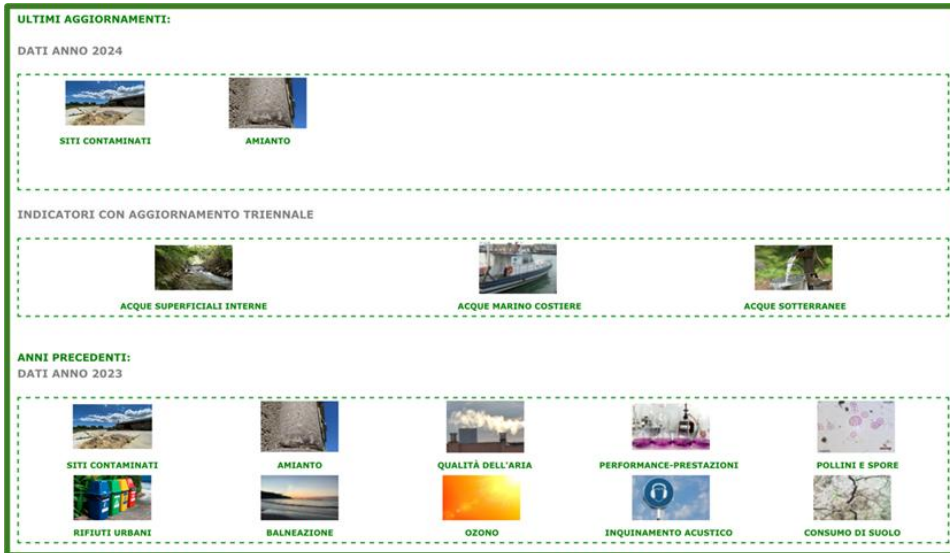
Particolare rilevanza rivestono le sezioni poste nella Home Page del sito rispettivamente dedicate alle “**Notizie**” e agli “**Ultimi inserimenti nel sito**”, con cui l’Agenzia intende dare risalto a particolari occorrenze ambientali o temi ed eventi riguardanti la propria organizzazione.

Figura 3. Sito web: Andamento notizie pubblicate in home page anni 2020-2024



Ai **dati ambientali** analitici è dedicata sul sito web una particolare sezione riservata agli **Indicatori Ambientali**, un menù a **dati aperti (accessibili e rielaborabili)** popolato a cadenza mensile e aggiornato annualmente, che presenta informazioni, dati e trend dedicati all’andamento delle principali fonti di pressione ambientale e alla performance dell’Agenzia.

Figura 4. Dettaglio della sezione “Indicatori Ambientali”



Al fine di garantire la maggior trasparenza e pubblicità ai progetti finanziati con il PNRR-PNC o altre forme di finanziamento, il sito ARPAM ospita una sezione interamente ad essi dedicata nella quale, oltre ad ampie informazioni di dettaglio, vengono via via pubblicati e aggiornati tutti gli atti relativi ai relativi step di realizzazione.

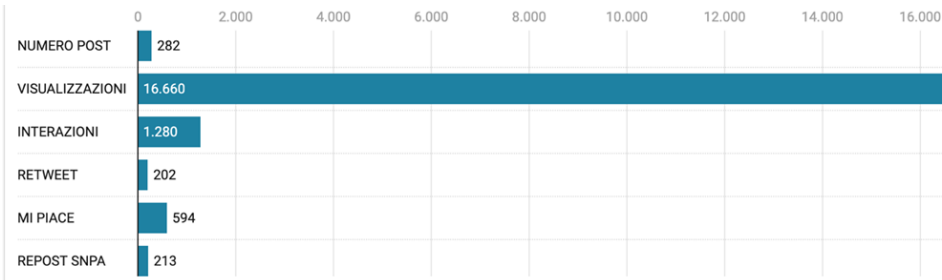
Figura 5. Sito web: sezione “Attuazione misure PNRR-PNC e altri progetti finanziati”



### Social networking e APP

Non meno significativo è il livello di interazione con l'esterno attraverso l'account X (ex Twitter) ufficiale dell'Agenzia (@ArpaMarche, raggiungibile all'indirizzo <https://x.com/ArpaMarche>. - Social Media Policy consultabile all'indirizzo <https://t.co/eUw4ZvcThg>) aperto il 12 novembre 2018, che nel corso dell'anno 2024 ha diffuso 282 post e totalizzato al 31/12/2024 825 follower.

Figura 6. Dati riferiti al SN "X" – Anno 2024



La presenza sul social networking è completata dal **Canale YouTube** dell’Agenzia, con 124 video sull’ambiente e sulle attività dell’ARPAM pubblicati che hanno ottenuto 22.596 visualizzazioni, e 113 iscritti.

Da ricordare infine la realizzazione della **App “Arpa Marche”**, che consente di consultare direttamente da smartphone i dati e i bollettini su qualità dell’aria, balneazione, meteo (in collaborazione con la Regione Marche), Ostreopsis cf. ovata, catasto RF.

### Il Portale SNPA

Accanto alle iniziative individualmente poste in essere dall’Agenzia, occorre evidenziare che, a seguito della entrata in vigore della legge n. 132/2016, essa è pienamente inserita nel **Sistema Nazionale a Rete per la Protezione Ambientale SNPA**, all’interno del quale, oltre a tutto quanto concerne l’armonizzazione dei servizi erogati dalle ARPA/APPA e dall’ISPRA sull’intero territorio nazionale, è da dire che sono ormai giunte ad un particolare grado di completezza ed efficacia le attività di comunicazione e informazione, gestite dall’**Osservatorio sulla Comunicazione SNPA** e dalla **Redazione del Portale Nazionale SNPA e della Newsletter “AmbienteInforma”** cui ARPA Marche partecipa attivamente.

Figura 7. La Home page del portale nazionale SNPA ([www.snpambiente.it](http://www.snpambiente.it))



Per ciò che riguarda la diffusione attiva, principali veicoli dell’informazione di Sistema sono il portale SNPAMBIENTE.IT, la newsletter **“AmbienteInforma”** (che nel 2024 ha ospitato 24 notizie direttamente riferite ad ARPA Marche), l’account Twitter di Sistema @SNPAmbiente e la pagina LinkedIn Snpambiente. I diversi canali, singoli e di Sistema, utilizzati dalle ARPA/APPA e ISPRA per la diffusione di notizie sulle attività dell’Istituto e di tutte le Agenzie dedicate alla protezione dell’ambiente rappresentano oggi, oltre gli scopi prettamente divulgativi, strumenti imprescindibili per la promozione della trasparenza di tutto il SNPA.

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

ARPA MARCHE, ha messo a disposizione a partire dal 29 aprile 2020 un questionario di valutazione sul sito istituzionale compilabile online.

Il questionario è completamente **anonimo** e le risposte non sono trattate a livello nominale, ma elaborate statisticamente esclusivamente in forma numerica.

Nell'anno 2024 sono pervenute soltanto n. 2 segnalazioni anche per questioni non attinenti alle finalità del servizio. L'esiguità del campione non consente di poterlo considerare come significativo per una valutazione dei servizi offerti.