



**Documento redatto in seguito ai lavori del seminario tenutosi
presso l'Isola Polvere il 17 maggio 2018
approvato dal Consiglio nazionale SNPA del 3 ottobre 2018**

La Rete "comunicazione e informazione Snpa" e la comunicazione delle singole agenzie

1. Il Snpa ritiene le attività di comunicazione e informazione di rilievo strategico per il Sistema e per le sue singole componenti.
2. L'impegno del Sistema, attraverso le sue componenti, è di:
 - mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo: tempestivo e continuativo; completo ed esauriente; facilmente fruibile; facilmente comprensibile.
 - mettere a disposizione dei cittadini (URP) e dei media (Ufficio stampa) dei riferimenti per contattare le singole componenti del Sistema: in modo facilmente accessibile, in grado di rispondere alle richieste di informazioni direttamente o acquisendo in tempi brevi le notizie necessarie.
3. È fondamentale una regia unica della comunicazione, a diretto contatto con i vertici dell'ente e con un canale aperto di facile contatto con tutte le sue articolazioni organizzative; solo così è possibile assicurare una comunicazione integrata e coerente.
3. Si auspica che in tutti gli enti che compongono il Snpa, sia costituita una articolazione organizzativa - con riferimento diretto al vertice dell'organizzazione - che curi le attività di "Comunicazione e informazione": URP (inteso come front office per fornire informazioni e non per gestire il diritto di accesso), ufficio stampa, gestione contenuti siti Web, redazione notizie ambientali, Social media, organizzazione eventi, editoria, immagine coordinata, relazioni esterne, comunicazione interna. L'organico che in prospettiva si ritiene adeguato da assegnare a tali funzioni è pari circa al 2% del personale dell'ente. Nella definizione dell'organico assegnato a tali attività va considerato che una quota parte, attualmente stimabile nel 10-15%, - progressivamente crescente - del tempo di lavoro potrà essere destinata alle attività di comunicazione integrata del Sistema.
4. La Rete "Comunicazione e informazione" Snpa cura la gestione degli strumenti di comunicazione integrata di Sistema (AmbienteInforma, @snpambiente, ecc.), ne attiva progressivamente altri secondo le decisioni del Consiglio nazionale Snpa, e comunque cura il coordinamento anche delle altre attività in modo da assicurarne l'armonizzazione, cercando di evitare sovrapposizioni e favorendo la complementarietà del lavoro svolto fra i vari enti.
5. Per quelle agenzie che abbiano difficoltà a gestire alcune di queste attività (es. ufficio stampa) è possibile attivare collaborazioni rafforzate inter-agenziali.

Ufficio Stampa Snpa

1. Il rapporto con i media è un'attività cruciale che il Snpa e le sue singole componenti devono curare in modo professionale e costante. Occorre favorire un progressivo coordinamento a livello di Sistema degli uffici stampa dei diversi enti, predisponendo apposite linee guida sui comportamenti da tenere nelle diverse situazioni.
2. Potrà essere valutata anche la possibilità di costituire un ufficio stampa del Sistema con personale dedicato.

Ufficio relazioni con il pubblico Snpa

1. E' ormai prossima la pubblicazione online del sito SI-URP, focalizzato - in questa prima fase - sul diritto di accesso, che costituisce il primo embrione di una integrazione fra le attività di relazioni con il pubblico del Snpa. Queste costituiscono una componente fondamentale della comunicazione del Sistema. E' necessario sviluppare tutte le opportune sinergie con il progetto SI-URP, per comprendere nell'insieme del lavoro della Rete anche questo ambito di attività.

Social media Snpa

1. A partire da marzo 2017, le Agenzie di Toscana, Emilia-Romagna, Piemonte, Lazio, Valle d'Aosta, Lombardia e Ispra gestiscono congiuntamente l'account Twitter @SNPAmbiente con l'obiettivo di garantire visibilità e diffusione alle informazioni relative al Sistema sui social media. Ad aprile 2018 si è aggiunto l'account su ISSUU dedicato alla documentazione di sistema. Nel prossimo futuro, compatibilmente con le risorse messe a disposizione da parte delle Agenzie per le attività di Sistema, si prevede di:
 - allargare il gruppo di lavoro a tutte le Agenzie del sistema con l'obiettivo di rafforzare la presenza Snpa, sia dal punto di vista dei social media presidiati, sia dal punto di vista delle notizie e dei contenuti diffusi attraverso la predisposizione di un piano editoriale che non si limiti al solo rilancio delle notizie di AmbienteInforma;
 - sviluppare l'attività di ascolto e di monitoraggio sui social media per individuare e stabilire rapporti con gli influencer ambientali e creare una community di riferimento, affermando l'identità di Snpa.

Portale Snpa

1. E' in fase di costituzione, nell'ambito del TIC V, il gruppo di lavoro – proposto dalla Rete ed a cui essa partecipa – per la progettazione del portale Snpa. In una prima fase si procederà alla registrazione di un dominio del Sistema (snpambiente.it) e alla messa a punto di un mini-sito provvisorio contenente le informazioni di base sul Snpa ed i collegamenti alle varie risorse informative già disponibili (Atti, pubblicazioni, AmbienteInforma, SI-URP, Rapporto ambiente urbano, Catasto rifiuti, ecc.).
2. Sulla base del piano triennale e delle strategie di comunicazione Snpa, il gruppo di lavoro predisporrà una proposta di disegno generale del portale Web Snpa, punto di accesso a tutte le informazioni ed ai dati ambientali prodotti dal Sistema, ed alla sua successiva realizzazione.

Reportistica ambientale

1. E' in fase di costituzione, nell'ambito del TIC V, gruppi di lavoro relativi per la ridefinizione della reportistica ambientale di Sistema. Si ritiene che di tale categoria debbano far parte tutti i report che utilizzano i dati prodotti dalle Arpa/Appa.
2. Considerato che la reportistica ambientale costituisce uno dei principali strumenti di informazione da parte del Snpa, si ritiene che sia indispensabile considerare fin dalla fase di progettazione degli stessi, e poi della loro stesura, la partecipazione anche di comunicatori.
3. Tutti i report ambientali Snpa devono avere una sintesi con fini divulgativi che permetta di presentare i contenuti degli stessi ad un pubblico vasto, e possa essere utilizzata per la diffusione verso i media e gli stakeholder.

Piano di comunicazione Snpa

1. Il Piano di comunicazione del Snpa si propone di promuovere la propria immagine, le attività e i servizi ambientali dedicati alla salvaguardia dell'ambiente che il Sistema offre ai propri interlocutori sulla base del Piano triennale delle attività. La strategia sarà orientata all'aumento della reputazione e dell'autorevolezza del Snpa percepita dai vari interlocutori.

Nel Piano saranno delineate modalità operative finalizzate a far emergere la "voce" del Snpa rispetto a quelle degli altri competitor.

2. Si costituirà (entro il 30 giugno 2018) un Gruppo di lavoro, interno alla Rete "Comunicazione e informazione Snpa", dedicato alla stesura del "Piano di comunicazione Snpa". Il Gruppo di lavoro sarà costituito da:
 - Comunicatori delle Arpa/Appa e di Ispra;
 - Direttori generali (almeno tre, uno per ciascuna area territoriale);
 - Eventuali consulenti esterni per impostare la strategia di comunicazione.

Si propone per il coordinamento Arpa FVG e per il co-coordinamento ArpaT.

Obiettivi del Gruppo di lavoro:

- Redazione del Piano di comunicazione Snpa;
- Redazione di linee guida per la predisposizione di Piani di comunicazione per le Arpa/Appa e Ispra.

Le prime attività del Gruppo di lavoro saranno orientate all'analisi di contesto propedeutica alla stesura del Piano (ricognizione delle esperienze e del materiale esistenti; analisi dei pubblici; ecc.) nonché alle misure da attuare, durante la redazione del piano, per garantire l'ascolto e la partecipazione degli stakeholder (entro 31 dicembre 2018).

Strumenti editoriali del Snpa

1. AmbienteInforma costituisce la testata attraverso la quale il Sistema assicura un flusso informativo tempestivo e qualificato relativo alle proprie politiche e iniziative, ma anche a quelle svolte dai singoli enti che lo compongono. Attraverso di esso i vertici del Sistema lanciano i messaggi chiave relativi alle politiche che si intendono attuare.
2. Attraverso AmbienteInforma viene altresì favorito un confronto di idee con i diversi stakeholder, approfondendo temi ambientali emergenti, attraverso interviste, articoli, ecc.
3. AmbienteInforma si rivolge a tutti gli stakeholder di riferimento: amministratori pubblici, tecnici, operatori dell'informazione, comunità scientifica, associazioni ambientali e comitati, imprese, categorie economiche, ecc. Obiettivo da realizzare entro il 2018 è quello di arrivare ad almeno 100.000 destinatari, fra i quali almeno tutti i comuni italiani con più di 5.000 abitanti.
4. Possono essere prodotti numeri a diffusione solo "regionale" di AmbienteInforma, per supportare l'attività di quelle agenzie che non hanno propri strumenti di informazione con analoghe caratteristiche.
5. La Rete favorisce lo sviluppo di sinergie fra le riviste esistenti (Ecoscienza, Ideambiente, Micron), costruendo progressivamente le condizioni per dar vita ad una rivista del Sistema.
6. La Rete favorisce una evoluzione dell'esperienza di Ispra-TV, verso una Web-TV del Snpa con notiziari periodici, raccogliendo contributi da tutte le componenti del Sistema. Per la diffusione dei contenuti multimediali potrà essere sperimentata la produzione periodica di numeri dedicati di AmbienteInforma nei quali inserire i video prodotti dal Snpa e dalle sue componenti.

Verso la Conferenza nazionale Snpa

1. La Conferenza nazionale del Sistema costituisce un appuntamento di grande rilevanza nel quale alla comunicazione e informazione Snpa va riconosciuto uno spazio apposito, che può costituire un punto di approdo del percorso di ascolto e confronto svolto sinora, coinvolgendo vari soggetti qualificati nel campo del mondo della comunicazione (Ferpi, Fima, PA social, ecc.).
2. Pertanto si ritiene che l'evento preparatorio della Conferenza previsto in Sicilia e dedicato ai "Servizi per i cittadini" possa costituire il momento privilegiato per avviare pubblicamente il dialogo con i soggetti sopraccitati.