

CONFERENZA NAZIONALE SNPA
WORKSHOP IL SISTEMA COMUNICA E FA PARTECIPARE I CITTADINI

COMUNICAZIONE INTEGRATA SNPA E CITTADINI
intervento di Marco Talluri
Coordinatore Rete 'Comunicazione e informazione' SNPA

Da quasi tre anni abbiamo iniziato a costruire un **tessuto comune di conoscenze ed esperienze** fra i comunicatori, donne e uomini delle Agenzie ambientali e di Ispra, una vera e propria **rete di relazioni e collaborazioni**, indispensabile per conseguire l'obiettivo di una progressiva e sempre più avanzata integrazione delle attività di comunicazione e informazione nel Snpa.

Essere rete significa non essere una struttura gerarchica, ma **fra pari, flessibile, dinamica, adattiva**. Ogni nodo della rete può portare contributi originali, mettendoli a disposizione di tutti gli altri nodi, sulla base delle proprie esperienze e specificità.

Abbiamo sviluppato un percorso di **ascolto e dialogo** attraverso una serie di iniziative nelle quali ci siamo confrontati con autorevoli interlocutori, creando delle **relazioni**, per questo alcuni di loro sono qui presenti come interventi esterni.

Abbiamo dato vita ad alcuni **strumenti di comunicazione integrata di Sistema**, improntati ad una logica di **proattività e tempestività**:

- il Notiziario bisettimanale **AmbienteInforma**: 180 numeri, oltre 3.000 articoli, centomila destinatari;
- gli account sui **social media** per una presenza tempestiva nell'agorà della comunicazione interattiva da tutti a tutti, per ricercare il dialogo con i nostri interlocutori;
- il **sito Web Snpambiente**, un sito in continuo aggiornamento, **punto di accesso unico al Sistema**;
- il prossimo futuro **TG-Web** del Sistema, con il quale utilizzeremo sempre più i video come forma di comunicazione più efficace e di impatto.

Abbiamo sostenuto, e trovato condivisione, che le attività di comunicazione e informazione hanno un **rilievo strategico** per il Sistema e per le sue singole componenti e stiamo lavorando a preparare il **Piano di comunicazione del Sistema**.

Abbiamo sottolineato che **non è possibile non comunicare, e che l'alternativa è fra:**

- **governare la comunicazione**
- **lasciarla al caso.**

E, se penseremo di non comunicare, la nostra assenza sarà interpretata come **"inattività", "non presenza", "voglia di nascondere"**;

il "vuoto" comunicativo sarà riempito da altri soggetti

(istituzioni, associazioni, comitati, cittadini, esperti, inesperti, ecc.), dovremo "rincorrere" le notizie e la nostra strada sarà molto, ma molto in salita.

Per questo è fondamentale assicurare in ogni ente del Sistema una **regia unica della comunicazione**, a diretto contatto con i vertici dell'ente per assicurare una comunicazione integrata e coerente.

In tutti gli enti che compongono il Snpa, va costituita una articolazione organizzativa che curi in modo integrato tutte le attività di **"Comunicazione e informazione"**:

- **il front office con i cittadini,**
- **l'ufficio stampa,**
- **la gestione dei contenuti siti Web,**
- **la redazione di notizie ambientali,**
- **la gestione dei social media,**
- **l'organizzazione di eventi,**
- **la produzione editoriale,**
- **la cura dell'immagine coordinata.**

La nostra comunicazione, non può e non deve essere una comunicazione promozionale, deve necessariamente essere una **comunicazione di servizio, per mettere a disposizione di tutti** (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) **informazioni** (notizie, approfondimenti, report) e **dati ambientali** derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo), e in modo:

- **tempestivo e continuativo;**
- **completo ed esauriente;**

- **facilmente fruibile;**
- **facilmente comprensibile.**

La nostra comunicazione deve essere improntata ad uno stile **non ostile, non aggressivo, non esagerato, non iperbolico**, ma fondata su dati scientifici, su fatti avvalorati dai nostri esperti.

Ai nostri tecnici, però chiediamo lo sforzo decisivo di **farsi capire da tutti**. Farsi capire non significa banalizzare, ma “**mettere in comune**” con gli altri le nostre conoscenze.

E' necessario che il Sistema **investa sul suo futuro**: valorizzando le **professionalità** esistenti, mettendo a loro disposizione gli strumenti necessari per lavorare, riconoscendo le modalità lavorative necessarie, prevedendo l'assunzione di **giovani**, ponendosi l'obiettivo di destinare il **2% del personale a queste funzioni**, e non affermando a parole che comunicare è strategico, per poi considerare queste funzioni le cenerentole nelle reali scelte quotidiane.

Ed ora passo la parola, io che sono il **decano dei comunicatori** alla collega **più giovane di età** e di partecipazione alla nostra Rete, come testimonianza viva di come possiamo investire sul futuro.