



**Documento di posizionamento sulla
"Comunicazione e informazione del Sistema nazionale per
la protezione dell'ambiente", e di orientamento per tutte le
componenti del Snpa in tali materie**

Gestione integrata degli strumenti di comunicazione e informazione Snpa

1. La Rete "Comunicazione e informazione" Snpa cura, attraverso la "Redazione integrata dei contenuti" (documento A), la gestione degli strumenti di comunicazione di Sistema (AmbienteInforma, il sito Web, i social media, 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. 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 [Scheda 1]

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.
2. L'Ufficio stampa Ispra, svolge le funzioni di ufficio stampa del Presidente che ha la doppia veste di Presidente Ispra e Presidente Snpa.
3. Appaiono maturi i tempi per favorire un coordinamento e collaborazione a livello di Sistema degli uffici stampa dei diversi enti, predisponendo apposite linee guida sui comportamenti da tenere nelle diverse situazioni, ed anche per valutare la possibilità per creare le condizioni per costituire, in prospettiva, un ufficio stampa del Sistema con personale dedicato (anche a tempo parziale) proveniente, oltre che da Ispra, da altre agenzie.
4. Appare altresì auspicabile la possibilità di effettuare un acquisto collettivo come Sistema per un servizio di rassegna stampa che possa essere condiviso con tutte le componenti del Sistema. Un modo anche questo per rafforzare il 'comune sentire' e l'identità del Snpa fra tutti gli operatori.

Ufficio relazioni con il pubblico Snpa [Scheda 2]

1. Le attività di relazioni con il pubblico costituiscono una componente fondamentale della comunicazione del Sistema. E' auspicabile una evoluzione di questa attività in modo da condividere contenuti informativi destinati ai cittadini riguardo alle attività svolte dal Snpa, attraverso:
 - a) visto che il Regolamento per il personale di vigilanza del Snpa, che dovrà essere adottato con DPCM, prevede che tutti i cittadini possano presentare segnalazioni ambientali, attraverso una modulistica on-line, sembra opportuno predisporre – analogamente a quanto già fatto per le richieste di accesso, ed anche per le richieste di informazioni – un modulo on-line da

Documento C

- pubblicare nella sezione SI-URP del sito di Sistema e da inserire come collegamento in tutti i siti degli enti che compongono il Snpa;
- b) implementare la sezione SI-URP con informazioni utili per il cittadino (Risposte a Domande Frequenti, schede informative, ecc.).
 - c) dotarsi di un sistema unico di monitoraggio dei contatti URP che sarebbe utile anche per quantificare in modo omogeneo, attraverso appositi indicatori questa attività così rilevante.
 - d) Studiare la possibilità di mettere a punto come SI-URP, una chat online, da gestire in modo integrato per rispondere a domande di primo livello ed orientare i cittadini verso le agenzie per questioni più specifiche o approfondite.
 - e) In considerazione della normativa che sta iniziando a prevedere compiti per il SNPA che comportano la predisposizione di una modulistica apposita di Sistema, da pubblicare sul sito Web, prevedere sin d'ora che per tutti i casi che si presenteranno questa sarà implementata nella sezione SI-URP del sito di Sistema.

Social media Snpa [Scheda 3]

1. A partire da marzo 2017, viene gestito l'account Twitter @SNPAmbiente con l'obiettivo di garantire visibilità e diffusione alle informazioni relative al Sistema sui social media. Successivamente si sono aggiunti l'account su Issuu, il social dedicato alla pubblicazione di documenti consultabili in formato sfogliabile, e quello su YouTube, per pubblicare i video realizzati dal Sistema, soprattutto in occasioni dei principali eventi.
2. Nel prossimo futuro, compatibilmente con le risorse messe a disposizione da parte delle Agenzie per le attività di Sistema, è auspicabile 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.
3. Per quanto riguarda il social più diffuso, cioè Facebook, Ispra ed alcune agenzie hanno un proprio canale, SNPA non ha una propria presenza "ufficiale", così come su altri social, quali, ad esempio, LinkedIn. E' auspicabile, quanto prima, una riflessione per valutare l'opportunità di aprire una pagina del Sistema su Facebook - o su altri social sui quali ancora non si è presenti - tenendo conto della importanza dei diversi social, di una analisi degli attuali pubblici dei social già gestiti e dei target specifici che ciascuno di essi è più funzionale a raggiungere, assicurando le condizioni strutturali richiamate in premessa in termini di risorse necessarie per svolgere tali attività.

AmbienteInforma e Sito Web [Scheda 4]

1. **AmbienteInforma** costituisce lo strumento attraverso il 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. Attraverso AmbienteInforma viene altresì favorito un confronto di idee con i diversi stakeholder, approfondendo temi ambientali emergenti, attraverso interviste, articoli, ecc.

Documento C

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. [Scheda 4]

2. Dal 21 novembre le notizie diffuse sono integrate pienamente nel nuovo sito Web del Sistema: **<https://www.snpambiente.it>**, di cui costituiscono la parte principale, aggregata anche per territori regionali e temi ambientali, alla quale si aggiungono circa 130 pagine prevalentemente dedicate alla presentazione del Sistema, alle attività dei TIC, dei gruppi di lavoro e delle reti dei referenti. Nei prossimi mesi – compatibilmente con le risorse dedicate - il sito sarà ulteriormente sviluppato, inserendo nuove pagine con contenuti predisposti anche in relazione agli obiettivi indicati nel Piano di Comunicazione. [Scheda 4]

AmbienteInRete [Scheda 5]

3. Visto che oggi giorno la comunicazione on line, specialmente sui social media, vede sempre di più un ruolo rilevante delle immagini e dei video, che hanno un impatto molto più efficace ed immediato delle notizie testuali. Anche se al momento non tutte le agenzie sono in grado di partecipare alla produzione dei video (per lo più a causa della carenza di risorse) si ritiene di rendere stabile, dopo la sperimentazione effettuata, la realizzazione – in collaborazione con Ricicla TV - di video-notizie, da pubblicare singolarmente sul canale YouTube Snpambiente e sul sito Web Snpambiente e nella home (con cadenza mensile come prodotto unitario montato con la collaborazione di RiciclaTV con la quale potrà essere stipulato un apposito protocollo d'intesa - sotto la dizione di notiziario '**AmbienteInRete**'), raccogliendo al massimo in ciascun numero 6/7 video-notizie.

Immagine coordinata e reportistica Snpa [Scheda 6]

1. Fin dalla nascita del Snpa è stata dedicata particolare cura ad assicurare una immagine coordinata del Sistema con l'adozione del manuale per l'utilizzo del logo.
2. L'attività di produzione della **reportistica ambientale** costituisce uno dei campi di attività più rilevanti del Snpa. Per questo sono state adottate Linee guida per assicurarne l'immagine coordinata.

Eventi [Scheda 7]

1. A partire dalla 1ª Conferenza nazionale del Sistema sono state messe 'a regime' le modalità organizzative per la promozione di eventi SNPA (e/o) per la partecipazione del Sistema ad eventi fieristici e convegnistici. Le manifestazioni espositive in particolare possono ora avere un riscontro in termini di immagine e di riferimento unico per la produzione e la distribuzione di materiali e prodotti di Sistema.

Comunicazione in emergenza [Scheda 8]

1. Il Sistema e gli enti che lo compongono sono continuamente impegnate in attività di emergenza ambientale. È necessario definire in modo coordinato le modalità di comunicazione adottate in tali occasioni. A tal fine si segnalano i requisiti minimi che tutte le Agenzie devono assicurare per comunicare in eventi di emergenza:
 - I. Una struttura di tecnici della comunicazione che si dedichi sia alla comunicazione interna che esterna. La comunicazione interna è il primo passo indispensabile per assicurare, nel momento dell'emergenza una comunicazione esterna efficiente ed efficace, oltre che tecnicamente corretta.
 - II. L'individuazione di una figura di riferimento che rappresenti la voce dell'Agenzia nell'emergenza, designata sulla base delle procedure organizzative delle singole agenzie.
 - III. Nelle emergenze la struttura di comunicazione deve essere disponibile e operativa analogamente alle altre strutture di intervento e deve essere attivata contestualmente alle altre.
 - IV. Preparare in tempo di pace materiali e frasi standard da utilizzare e individuare la filiera della comunicazione durante le emergenze.
 - V. L'Agenzia deve comunicare attraverso URP, Ufficio Stampa, Sito e Social Media. Qualora l'emergenza travalichi i confini regionali, è opportuno fare riferimento anche al canale di Sistema (Ufficio stampa, sito e social SNPA).
 - VI. I tempi e il linguaggio da utilizzare nelle emergenze deve seguire quello della comunicazione efficace. Quando l'emergenza è "solo" comunicativa l'attenzione al tema deve avere riscontro e risposta in analogia a una emergenza operativa.
 - VII. Gli aggiornamenti devono essere continui dall'apertura alla chiusura dell'emergenza h. 24 - 365 giorni all'anno.
 - VIII. Mappe, dati, video, analisi, foto a supporto delle informazioni su web e social devono illustrare, nella maniera più semplice possibile, l'evoluzione dell'emergenza.
 - IX. Numeri di telefono e riferimenti di enti, media, amministrazioni, ecc. che possono essere potenzialmente interessati e coinvolti dall'emergenza devono essere costantemente aggiornati.
 - X. Comunicazione coordinata con gli enti coinvolti nella gestione dell'emergenza. In primis le eventuali altre componenti del Sistema Ambientale qualora una emergenza coinvolga più regioni.
2. Al fine di tendere alla armonizzazione dei comportamenti comunicativi da parte di tutti gli enti che compongono il Snpa, si segnala il 'Protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa nelle emergenze ambientali' (allegato), che riporta alcune azioni comunicative di base da adottare per migliorare la gestione delle emergenze.

Adesione al Manifesto per una comunicazione non ostile [Scheda 9]

1. Il Snpa è consapevole che la Pubblica amministrazione è uno degli attori chiave della società contemporanea e può svolgere un ruolo fondamentale a favore di comportamenti rispettosi e civili, un ruolo che richiede un impegno di responsabilità condivisa.

Per questo, su proposta della Rete 'Comunicazione e informazione' aderisce al Manifesto della comunicazione non ostile uno strumento efficace in grado di promuovere consapevolezza e di sensibilizzare le persone e le organizzazioni sui comportamenti comunicativi in generale e sui social media.

2. Il Snpa, condividendo i principi e le diverse declinazioni del Manifesto, in particolare quella per la Pubblica amministrazione, si impegna a osservarli e a promuoverli dando mandato alla Rete di adottare le opportune iniziative per dare visibilità a tale adesione sul sito del Sistema e delle singole agenzie, nei confronti del personale del Sistema e nelle sedi territoriali.

Partecipazione in modo coordinato del SNPA alle trasmissioni di Rai 3 "Buongiorno Regione" [Scheda 10]

1. L'opportunità data dalla RAI a diverse agenzie di partecipare alla trasmissione 'Buongiorno regione' per illustrare i dati meteo può assicurare notevole visibilità al Sistema, e quindi costituisce un interessante banco di prova per mettere in campo un'azione di comunicazione Snpa omogenea su tutto il territorio nazionale, per favorire la conoscenza del Snpa al di fuori degli addetti ai lavori. [Scheda 9]
2. Il Snpa si impegna a favore l'adesione di tutte le Agenzie alla richiesta della RAI, operando per estendere questa partecipazione anche alla diffusione di informazioni relative ad altri temi ambientali (qualità dell'aria, ecc.) e facendo in modo che sia predisposto un capo di abbigliamento coordinato per il personale che andrà in trasmissione, che permetta la visibilità del logo SNPA.

-

Gli indicatori delle attività di comunicazione e informazione Snpa [Scheda 11]

1. Il benchmarking delle attività svolte da parte delle varie componenti del Sistema nazionale a rete di protezione ambientale (Snpa), e di esse con realtà esterne confrontabili, costituisce un'opportunità importante per innescare circuiti virtuosi di confronto fra le diverse esperienze, in una logica che deve essere di collaborazione e miglioramento continuo. Per questo la Rete 'Comunicazione e informazione' Snpa; ha definito gli indicatori sui quali concentrarsi, consapevoli del fatto che per poter effettuare un benchmarking efficace è necessario prendere in considerazione numeri effettivamente confrontabili (cioè rilevati in modo omogeneo da tutte le realtà e rappresentino gli stessi fenomeni).

Comunicazione SNPA in cammino [Scheda 12]

1. I comunicatori Sistema nazionale a rete di protezione ambientale (Snpa) hanno iniziato dal gennaio 2016 un percorso articolato, in primo luogo di ascolto, per capire quali sono le aspettative degli interlocutori esterni nei confronti della comunicazione e informazione del Sistema. Diversi appuntamenti, rivolti in particolar modo ai comunicatori delle Agenzie ambientali e di Ispra – in alcuni casi aperti anche ad altri rappresentanti del Snpa – sono stati stati svolti nel triennio 2016-2018 e che sono culminati nell'evento di Palermo, preparatorio della Conferenza nazionale Snpa, e nel workshop dedicato alla comunicazione tenuto nell'ambito della 1a Conferenza nazionale Snpa a fine di febbraio del 2019.



Sviluppo di attività di relazioni con i media (ufficio stampa SNPA)

Come prevede la legge 150/2000, assicurare la gestione dei rapporti con i media (Ufficio Stampa) è uno dei compiti fondamentali del settore comunicazione di un qualsiasi ente, e quindi anche delle agenzie ambientali.

L'attività di contatto con i media è particolarmente rilevante ed impegnativa, in quanto richiede l'individuazione dell'interlocutore idoneo a fornire la risposta a quanto richiesto e tempestività nelle risposte da fornire, in particolare in presenza di situazioni di emergenze ambientali nazionali, regionali e locali.

Questa attività si concretizza nel fornire interviste, pareri tecnici, partecipazioni a trasmissioni tv o a telegiornali, articoli e consente di comprendere meglio e di verificare, insieme alla rassegna stampa, quale sia l'effettivo "ritorno" e l'interesse di quello che presentiamo ai media.

In alcuni casi, poi, l'addetto stampa è una vera e propria interfaccia "unica" nei confronti dei media, nel senso che è delegato, nella maggior parte dei casi, a dialogare con i colleghi giornalisti, sulla base delle informazioni fornitegli dalla struttura tecnica e territoriale.

In ogni caso c'è molta attenzione riguardo a quello che appare sulla stampa, e per questo molte agenzie hanno una rassegna stampa.

Anche in questo campo occorre sviluppare sempre di più una integrazione delle attività svolte e, in ogni caso, una attività di relazioni con i media che riguarda le attività di Sistema.

Sinora questo viene fatto dall'Ufficio stampa Ispra, che svolge le funzioni di ufficio stampa del Presidente che ha la doppia veste di Presidente Ispra e Presidente Snpa.

Appaiono maturi i tempi per 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, ed anche valutare la possibilità di costituire un ufficio stampa del Sistema con personale dedicato (anche a tempo parziale) proveniente, oltre che da Ispra, da altre agenzie.

Appare altresì auspicabile la possibilità di effettuare un acquisto collettivo come Sistema per un servizio di rassegna stampa che possa essere condiviso con tutte le componenti del Sistema. Un modo anche questo per rafforzare il 'comune sentire' e l'identità del Snpa fra tutti gli operatori.



Sviluppo di attività di relazioni con il pubblico in collaborazione con il Sistema Integrato degli URP SNPA (SI-URP)

Come prevede la legge 150/2000, assicurare la gestione dei rapporti con il pubblico (URP) è uno dei compiti fondamentali di un qualsiasi ente, e quindi anche delle agenzie ambientali.

I cittadini possono rivolgersi ad un'agenzia ambientale per richiedere informazioni sulle attività svolte dalla stessa o segnalazioni di problematiche ambientali.

Un *front-office* con il pubblico è comunque indispensabile, può essere gestito in modo ben organizzato o – nella situazione estrema peggiore – lasciato al caso, ovvero può articolarsi con modalità intermedie fra questi due “estremi”.

In ogni caso, se l'agenzia opera sul territorio, è presente e conosciuta, inevitabilmente dovrà rispondere alle richieste dei cittadini, che in qualche modo si metteranno in contatto con l'organizzazione. E' un loro diritto e per l'ente è un dovere quello di rispondere. Il modo con cui questo si organizza e risponde è già di per sé un motivo di soddisfazione/insoddisfazione da parte delle persone nei suoi confronti.

L'URP deve costituire l'interfaccia fra interno ed esterno dell'Agenzia, al fine di rendere più semplice e accessibile il servizio e permettere al contempo al personale tecnico di svolgere i propri compiti d'istituto.

Ciò significa che l'URP non è un “centralino evoluto” che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione (FAQ ambientali, sito Web, ecc.).

Nel Snpa abbiamo registrato una notevole differenza nelle modalità di gestione di queste attività, e non sono molte le agenzie che utilizzano personale dedicato, inquadrato nell'ambito della struttura di comunicazione, con modalità ben definite (numero verde con un congruo numero di ore settimanale di funzionamento, casella mail dedicata, ecc.).

Lo sviluppo di attività di relazioni pubbliche integrate a livello di Sistema, costituisce un orizzonte essenziale per il prossimo futuro, che potrà andare a supportare anche situazioni regionali più critiche.

Il Sistema Integrato degli URP del Sistema (SI-URP) è un progetto nato prima del Snpa e sempre coordinato da Ispra.

Al momento, la sezione del sito del Sistema dedicata al progetto SI-URP fornisce informazioni esaurienti sulle varie tipologie di accesso e **costituisce una modalità condivisa per presentare richieste di accesso a tutti gli enti che compongono il Sistema.**

Per il prossimo futuro si prevedono le seguenti linee di sviluppo di questa attività, in collaborazione fra il SI-URP e la rete dei comunicatori:

- visto che il Regolamento per il personale di vigilanza del Snpa, che dovrà essere adottato con DPCM, prevede che tutti i cittadini possano presentare segnalazioni ambientali, attraverso una modulistica on-line, sembra opportuno predisporre – analogamente a quanto già fatto per le richieste di accesso, ed

Scheda 02

anche per le richieste di informazioni – un modulo on-line da pubblicare nella sezione SI-URP del sito di Sistema e da inserire come collegamento in tutti i siti degli enti che compongono il Snpa;

- implementare la sezione SI-URP con informazioni utili per il cittadino (Risposte a Domande Frequenti, schede informative, ecc.).
- dotarsi di un sistema unico di monitoraggio dei contatti URP che sarebbe utile anche per quantificare in modo omogeneo, attraverso appositi indicatori questa attività così rilevante.
- Studiare la possibilità di mettere a punto come SI-URP, una chat online, da gestire in modo integrato per rispondere a domande di primo livello ed orientare i cittadini verso le agenzie per questioni più specifiche o approfondite.
- In considerazione della normativa che sta iniziando a prevedere compiti per il SNPA che comportano la predisposizione di una modulistica apposita di Sistema, da pubblicare sul sito Web, prevedere sin d'ora che per tutti i casi che si presenteranno questa sarà implementata nella sezione SI-URP del sito di Sistema.

E' il caso del decreto FER1 (DM MISE 04/07/2019) riguardante l'incentivazione dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. Tale decreto (all'art. 3 comma 5, punto c2) riserva un ruolo cardine al SNPA per la determinazione della compatibilità o meno delle iniziative idroelettriche proposte con i requisiti ambientali stabiliti dal decreto stesso. Il sopracitato comma riporta infatti che “... *La conformità [dei progetti] è verificata e dichiarata dal Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (SNPA) su richiesta del concessionario [...]. Sulla base delle richieste pervenute entro trenta giorni dalla pubblicazione del presente decreto, SNPA pubblica il calendario dell'avvio delle istruttorie e aggiorna semestralmente tale calendario sulla base delle domande eventualmente pervenute successivamente. L'istruttoria su ciascuna richiesta si completa entro novanta giorni dalla data in cui tutti i sopra richiamati dati utili risultano regolarmente pervenuti. I costi dell'istruttoria sostenuti da SNPA per la verifica della conformità sono a carico del richiedente, secondo le regole già previste per l'autorizzazione allo scarico ai sensi dell'art. 124, comma 11, del medesimo decreto legislativo n. 152/06, precisate da SNPA sul proprio sito internet entro quindici giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*”



Presenza sui social media

Fra le varie attività di comunicazione integrata svolte dal SNPA -Sistema nazionale per la protezione ambientale - una componente importante è costituita dalla [presenza sui social media](#), e in particolare su Twitter.

Essere sui social oggi è indispensabile, innanzitutto perché bisogna essere dove c'è il cittadino, e poi perché la comunicazione deve saper cogliere le opportunità che i nuovi canali offrono. McLuhan, uno dei padri della comunicazione, già nel 1964 diceva che il mezzo è anche il messaggio.

E' quindi fondamentale inviare e far arrivare i messaggi in maniera chiara e tempestiva, come fonte ambientale autorevole e attendibile, per non correre il rischio di subire informazioni errate o non precise e dover rincorrere la verità dei fatti.

Una fetta significativa degli utenti del sito Web Snpambiente arriva dai social media, ed in particolare da Facebook (circa 2/3 del totale di quelli che arrivano dai social). Ad esempio la notizia ([Campi elettromagnetici, consigli pratici per l'uso del cellulare](#)) diventata "virale" grazie a Facebook, abbiamo registrato un picco notevole di visitatori sul sito.

Così come per altri filoni di attività di comunicazione e informazione per il mantenimento, e ancora più per l'ampliamento delle attività esistenti (vedi in particolare l'ultimo paragrafo) occorre poter contare su adeguate risorse umane, tecnologiche e procedurali. Una presenza seria sui social, che generi un effettivo aumento di visibilità per SNPA e i suoi contenuti, richiede infatti una dotazione strumentale minima (cellulari di servizio, connettività mobile ecc..) e una capacità di presidio continuo e di rapida risposta che è quella che oggi ci si attende dalla pubblica amministrazione.



TWITTER

L'account **@SNPAmbiente** è stato attivato il 1° marzo 2017. Il nome del canale è stata la prima scelta importante: da un lato c'era la necessità di far conoscere l'acronimo Snpa, dall'altra quella di far capire nell'immediatezza il tema portante dei nostri messaggi: l'Ambiente. Con la A maiuscola per l'importanza che esso ha, non solo per il nostro lavoro come Agenzie - che hanno nella tutela ambientale il primo obiettivo - ma per la vita stessa: nostra come esseri umani, e del Pianeta che ci ospita.

Quali contenuti inserire nel canale @SNPAmbiente? La maggior parte delle Arpa e Ispra hanno un [loro canale su Twitter](#) dove fanno confluire le attività, i dati, gli approfondimenti relativi alle loro realtà territoriali. Il canale del Sistema deve e vuole essere qualcosa di diverso, complementare a quelli di ISPRA e delle singole agenzie.

I tweet che vengono postati da SNPAmbiente richiamano i contenuti che riguardano SNPA come sistema di tutte le Agenzie o che hanno rilevanza nazionale (notizie e altre risorse pubblicate nel sito Web SNPA, eventi, emergenze e le attività)

I contributi a carattere locale sono affidati ai canali delle singole Agenzie e, con riferimento a questi ultimi, SNPAmbiente svolge una funzione di "cassa di risonanza" principalmente attraverso la funzione di condivisione/retweet. Solo con riferimento alle poche Agenzie non ancora presenti sui social il canale di sistema offre una funzione di supporto, dando voce e visibilità anche a contenuti a carattere locale.

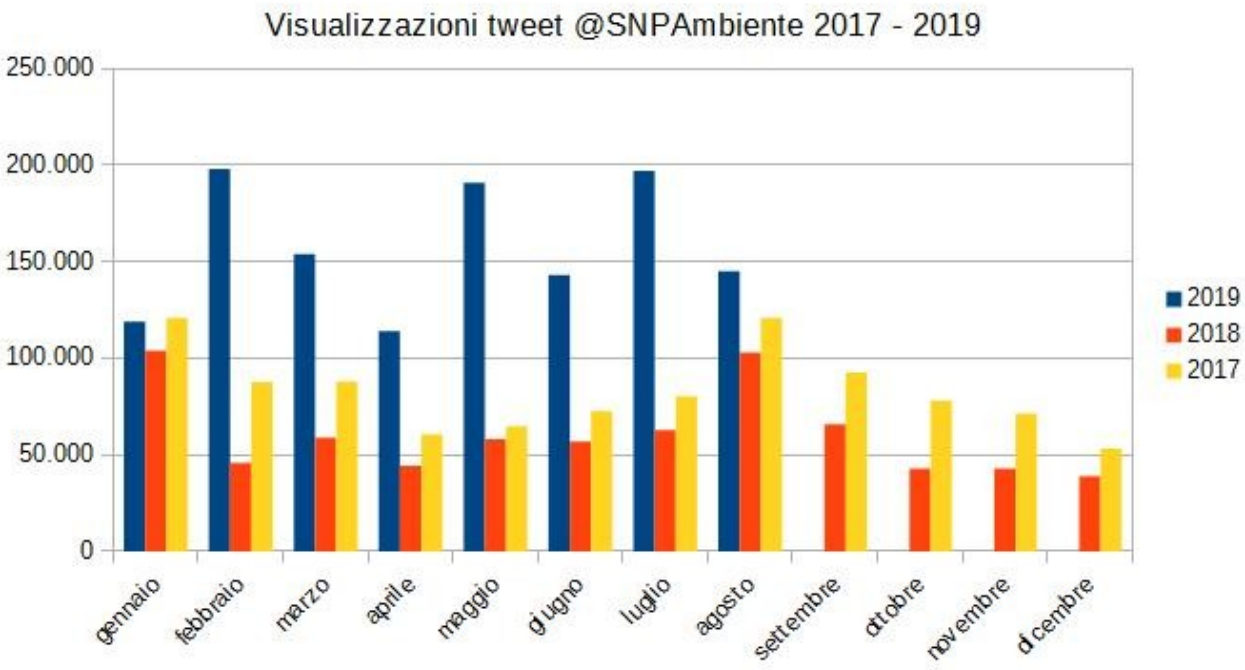
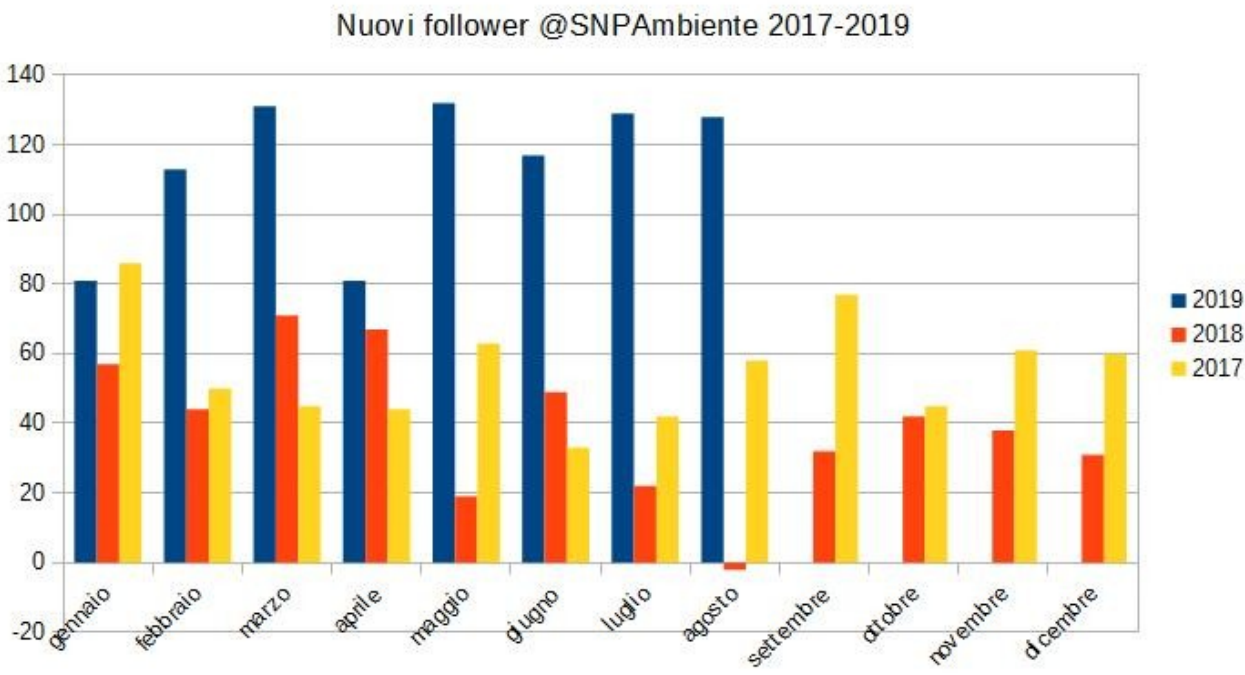
Si vuole infatti sottolineare che per quanto sia importante guadagnare visibilità nel complesso, occorre che progressivamente ciascun "pezzo" del sistema trovi la propria identità e la propria voce, fidelizzando l'utenza che gli è propria.

Negli ultimi mesi gli sforzi del gruppo di lavoro si stanno concentrando sulle tempistiche di pubblicazione dei tweet. Data la natura di questo *social*, è opportuno fornire contenuti che siano il più possibile "in tempo reale" e di interesse per vaste categorie di portatori di interesse e leader di opinione. In questo senso il team si è organizzato per seguire costantemente l'aggiornamento del sito snpambiente.it e calibrare i tweet in base ai contenuti più recenti del sito.

Complessivamente, a fine agosto 2019, i "follower" di @SNPAmbiente sono arrivati a **2.741**, con un incremento del **52%** rispetto al dato di fine 2018 (1.801).

Dietro a tutto questo c'è un gruppo di lavoro, il [social media team Snpa](#), composto da nove comunicatori, di nove Agenzie diverse (Arpa e Ispra) che, forti delle esperienze fatte, dopo aver condiviso la formazione necessaria e la policy interna per porre le basi del nuovo canale, sono arrivati a una gestione condivisa, operando con turni settimanali per presidiare costantemente @SNPAmbiente.

Scheda 03



ISSUU

Nel marzo 2018 è stato attivato un canale su [Issuu](#), il social dedicato alle pubblicazioni, che possono essere trovate e consultate in un comodo formato sfogliabile, dagli utenti interessati a un argomento indipendentemente dalla conoscenza che questi abbiano dell'autore/editore della pubblicazione.

Si sottolinea che in questo momento l'operatività di questo canale è fortemente limitata dalla natura gratuita dell'account sulla piattaforma: solo con un rapido upgrade alla versione pro sarà infatti possibile sfruttare a pieno le potenzialità della piattaforma. Ciò nonostante le poche pubblicazioni presenti hanno guadagnato 88.000 impressioni (numero di volte che le pubblicazioni sono state mostrate a un utente) e 11.500 letture (volte che un utente ha aperto una pubblicazione per più di 2 secondi).

YOUTUBE

E' stato anche attivato un account Snpambiente su [YouTube](#), per pubblicare i video realizzati dal Sistema, soprattutto in occasioni dei principali eventi.

FACEBOOK E ALTRI SOCIAL

Per quanto riguarda il social più diffuso, cioè Facebook, [Ispra ed alcune agenzie hanno un proprio canale](#), SNPA non ha una propria presenza "ufficiale", così come su altri social, quali, ad esempio, LinkedIn.

É stato creato – come "spin-off" della pagina ARPATnews di ARPA Toscana un gruppo pubblico di discussione, denominato '[AmbienteInforma](#)', amministrato dal coordinatore di AmbienteInforma e della Rete Comunicazione e Informazione di SNPA. Si tratta di un gruppo rivolto, in primo luogo al personale delle Arpa-APPA-ISPRA, ma aperto a tutte/i coloro che sono interessati ai temi trattati. Nel gruppo vengono diffuse essenzialmente le notizie pubblicate su AmbienteInforma. Ulteriori notizie ambientali proposte dai componenti del gruppo (attualmente circa 1.250 persone) vengono sottoposte a moderazione dall'amministratore e pubblicate se legate alle finalità del gruppo stesso.

E' auspicabile, quanto prima, una riflessione per valutare l'opportunità di aprire una pagina del Sistema su Facebook - o su altri nei quali ancora non si è presenti – tenendo conto della importanza dei diversi social e dei target specifici che ciascuno di essi è più funzionale a raggiungere, assicurando le condizioni strutturali richiamate in premessa in termini di risorse necessarie per svolgere tali attività.



Sito Web Snpambiente e notiziario AmbienteInforma

Da ormai tre anni sono in corso le iniziative per sviluppare una continuativa attività di comunicazione e informazione del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente.

Fra le iniziative messe in essere vi è stata la pubblicazione del notiziario bisettimanale, AmbienteInforma, che ha iniziato le sue pubblicazioni il 26 maggio 2016, producendo più di **230** numeri, per un totale di oltre **3.700** articoli, inviati a un indirizzario di oltre **100.000** destinatari, fra i quali tutto il personale di Ispra e delle Agenzie ambientali, nonché di stakeholder e di persone sensibili ai temi ambientali.

Il notiziario è realizzato da una redazione [alla quale partecipano comunicatori di ISPRA e di tutte le agenzie ambientali regionali e provinciali], che opera in modo pienamente integrato, con riunioni settimanali in videoconferenza per condividere i singoli numeri del notiziario e definire gli argomenti dei numeri successivi.

Il coinvolgimento di Ispra e di tutte le agenzie in modo diretto e continuo permette di valutare bene i contenuti inseriti nel notiziario, che sono esaminati dal Comitato di Redazione, e – qualora si riscontrino dubbi sulla loro opportunità – il Coordinatore dello stesso si attiva nei confronti dell'Ufficio di Presidenza del Sistema per valutare eventuali problematiche.

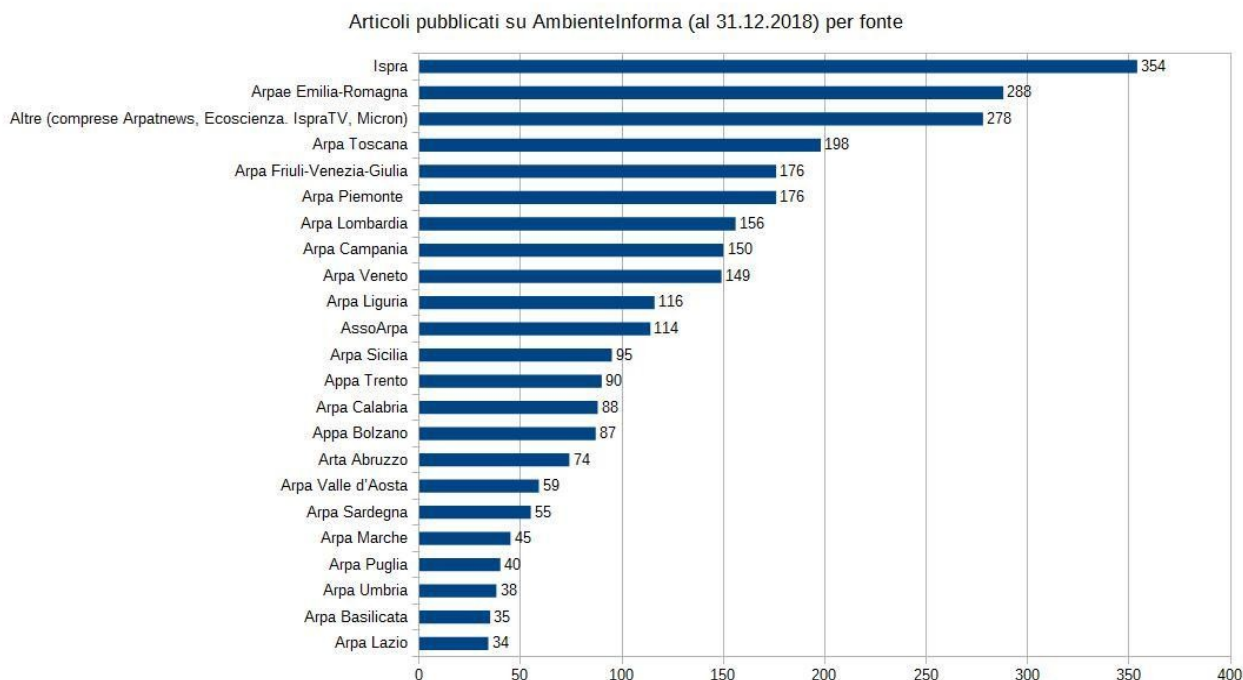
Dal 21 novembre le notizie diffuse sono integrate pienamente nel nuovo sito Web del Sistema: <https://www.snpambiente.it>, di cui costituiscono la parte principale, aggregata anche per territori regionali e temi ambientali, alla quale si aggiungono circa 130 pagine prevalentemente dedicate alla presentazione del Sistema, alle attività dei TIC, dei gruppi di lavoro e delle reti dei referenti. E' poi presente una sezione nella quale sono resi disponibili i collegamenti ai dati ambientali che il Sistema e le singole agenzie mettono a disposizione, con l'intento di facilitarne l'accessibilità, ed una sezione per il Sistema Integrato URP SNPA (SI-URP), da cui è possibile presentare richieste di accesso a tutte le componenti del Snpa.

Nei prossimi mesi, il sito sarà ulteriormente sviluppato, inserendo nuove pagine con contenuti predisposti anche in relazione agli obiettivi indicati nel Piano di Comunicazione.

L'obiettivo di questi strumenti informativi è quello di presentare un "Sistema", composto da tante agenzie diverse, che lavora quotidianamente e che lavora anche sempre più spesso "insieme", in una prospettiva di integrazione.

La periodicità settimanale (e da febbraio 2018 bi-settimanale) permette ad AmbienteInforma di *stare sulla notizia*, proponendo "In primo piano" le ultime novità che interessano il Sistema, le decisioni dei suoi organi direttivi, le iniziative verso l'esterno, alcuni casi di particolare rilievo e interesse (v. [elenco di tutti numeri pubblicati](#)).

Scheda 04



Fra i contenuti proposti troviamo:

- attività e rapporti del Snpa e dei suoi gruppi di lavoro,
- attività svolte da Ispra e dalle Agenzie ambientali (Arpa e Appa) con particolare riguardo a quelle che possano avere un interesse che travalica la singola realtà, valorizzando i contenuti con carattere “trasversale”,
- rapporti di agenzie nazionali, europee e internazionali che operano in campo ambientale, energetico, della salute ecc.
- problematiche normative inerenti il Snpa e le attività svolte da Ispra e dalle singole Agenzie,
- iniziative di Ispra e AssoArpa,
- temi ambientali di interesse comune.

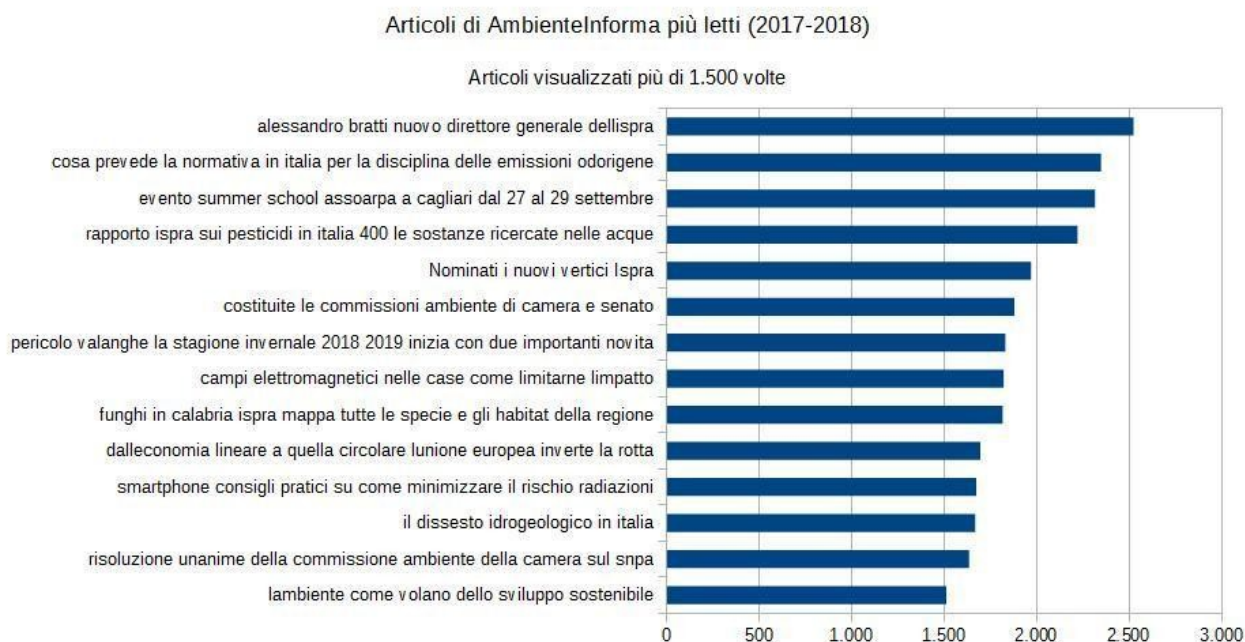
Ogni componente del Snpa ha contribuito alla produzione di AmbienteInforma, a secondo delle proprie possibilità in termini di risorse a disposizione. D'altra parte ciò riflette una realtà del Sistema molto variegata sul territorio nazionale, con alcune agenzie decisamente poco propense a comunicare e a diffondere notizie sulle proprie attività, ma anche con un personale dedicato alla comunicazione [vedi scheda 02 – Risorse umane] che è molto diverso nelle varie agenzie, sia dal punto di vista quantitativo che dal punto di vista della formazione e valorizzazione.

E' auspicabile che con lo sviluppo del Snpa anche in queste situazioni prenda corpo l'idea che la comunicazione e informazione ambientale costituisce una componente fondamentale dell'attività del Sistema e delle singole agenzie, in termini di orientamento strategico e poi di azioni conseguenti, per quanto riguarda le risorse umane destinate a tale attività.

Un indicatore dei temi che hanno incontrato maggiore interesse emerge dall'elenco

Scheda 04

degli articoli più letti nel [2018](#) (141) e nel [2017](#) (58); sono stati selezionati tutti quelli visti più di 500 volte (vedi file). Nel grafico sotto, invece, sono riportati gli articoli più letti nel biennio (quelli visti più di 1500 volte).



Il sistema di spedizione fornisce accurati dati statistici che permettono di analizzare l'efficacia della newsletter. Nel 2018 il notiziario è stato spedito in media a **73.000** destinatari (**99.000** nei primi otto mesi del 2019) ed è stato letto in media ogni numero da oltre **15.000** persone (circa **16.500** nei primi otto mesi del 2019) con un massimo di circa **22.000**.

Un dato rilevante è costituito dai cosiddetti **"lettori attivi"**, cioè coloro che hanno aperto almeno una delle mail ricevute negli ultimi tre mesi (a fine 2018), complessivamente si tratta di **circa 41.500 persone** (**48.800** nei primi otto mesi del 2019).

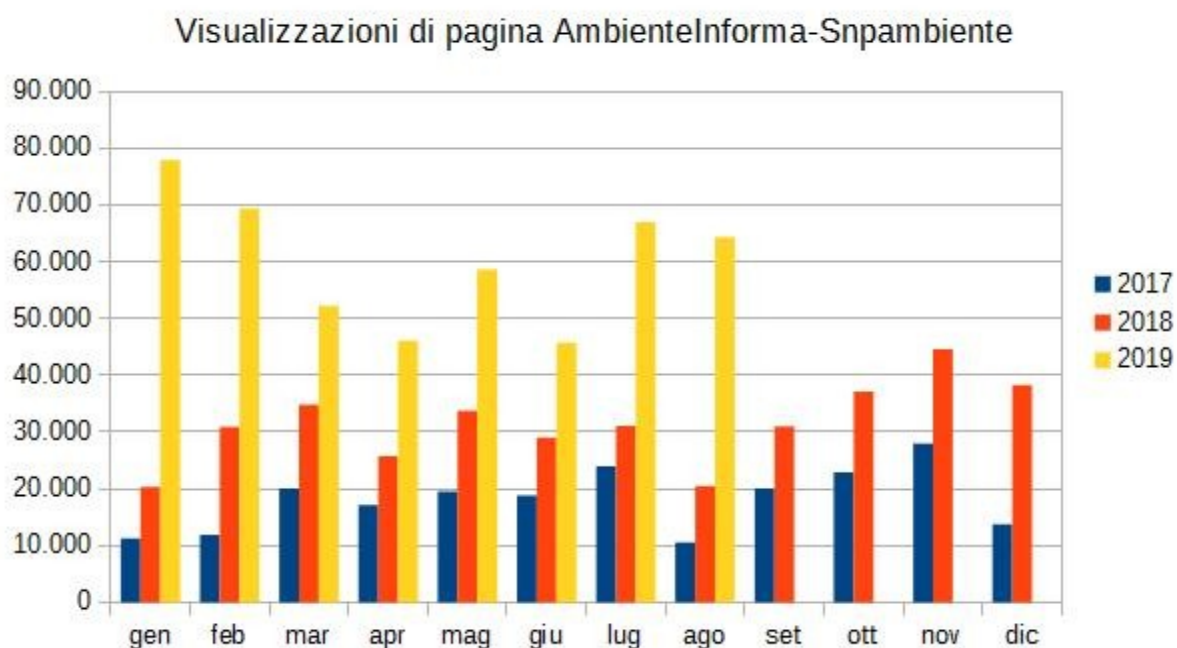
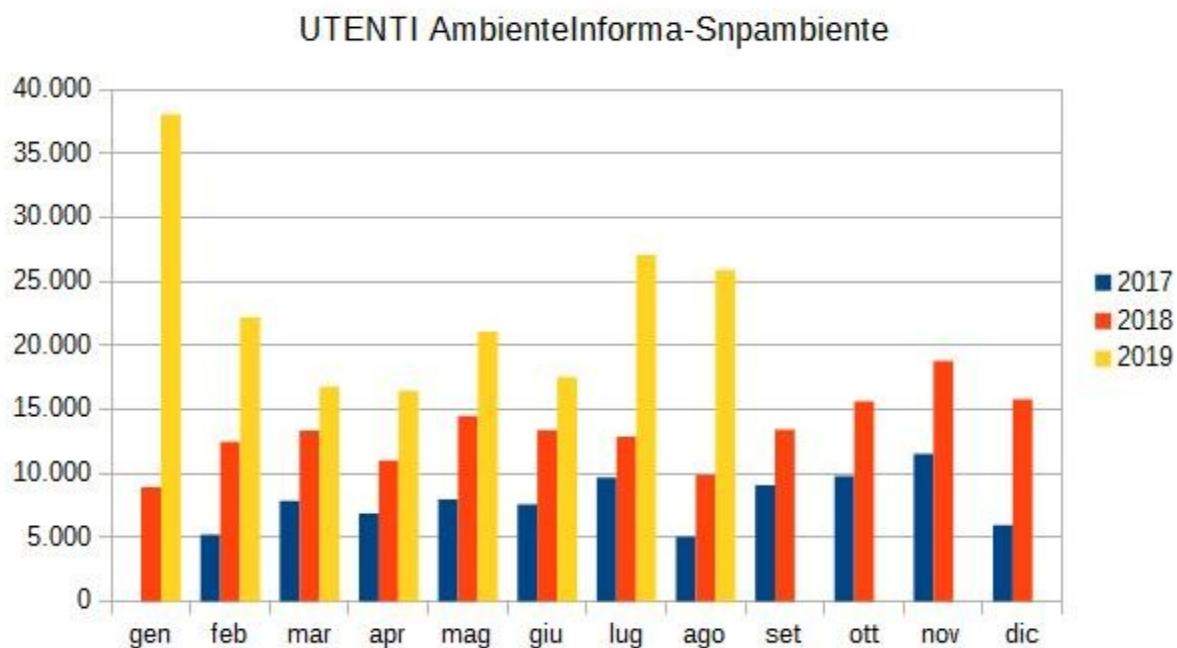
Visitatori del sito

Per la diffusione del notiziario è stato realizzato un *sito* apposito (ora integrato nel sito del [Sistema](#)) nel quale sono inserite tutte le notizie pubblicate. Nel seguente grafico l'andamento mensile del numero di utenti e del numero di visualizzazioni di pagine, dall'apertura del sito a fine agosto 2019, che mostra una tendenza importante alla crescita. (*i dati 2016 e gennaio 2017 sono rilevati con Jetpack, quelli successivi con Google Analytics*)

Nei primi 8 mesi del 2019 si sono rilevati oltre **146.000 utenti** e più di **481.000**

Scheda 04

visualizzazioni di pagina (rispettivamente in media 23.000 e 60.000 ogni mese), raddoppiando gli analoghi dati rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.



Da segnalare che questi numeri, già interessanti di per sé, che vanno al di là della semplice ricezione della newsletter, per registrare (sempre nei primi otto mesi del 2019) una percentuale non trascurabile di lettori provenienti dai motori di ricerca (**19,2%**) e dai social media (**26,3%**). Di questi ultimi, la gran parte da Facebook, **89,3%**, seguiti a distanza da Twitter con l'8%.

I risultati dell'indagine di soddisfazione sulla comunicazione integrata Snpa

Sul sito Snpa, da marzo scorso, è stato inserito un [questionario per monitorare costantemente il gradimento](#) in merito alle attività di comunicazione integrata svolte dal Sistema. Questionario che può essere compilato in qualsiasi momento. Poi, a fine marzo ed a fine maggio, abbiamo invitato tutti i destinatari del notiziario AmbienteInforma a esprimere il proprio giudizio.

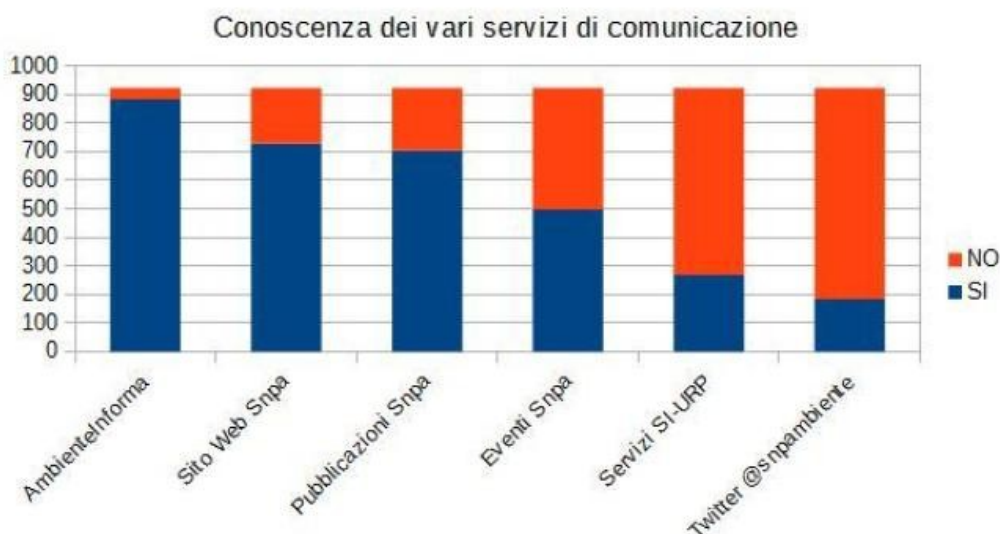
Consideriamo, infatti, essenziale verificare sempre la rispondenza di quanto siamo impegnati a fare da parte di coloro che ne fruiscono, che possono fornirci suggerimenti utili per migliorare. Così come sono importanti i dati quantitativi periodicamente rilevati sui [visitatori del sito Web e sui lettori di AmbienteInforma](#).

I [risultati delle risposte al questionario](#) fornite nel primo semestre del 2019, già forniscono delle indicazioni utili e positive.

Il numero di coloro che hanno risposto al questionario è piuttosto consistente, **923** persone. Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato, ben rispondente al requisito indicato dallo stesso ISTAT in termini di "rappresentanza di tutte le situazioni possibili" e di "articolazione proporzionale alla realtà".

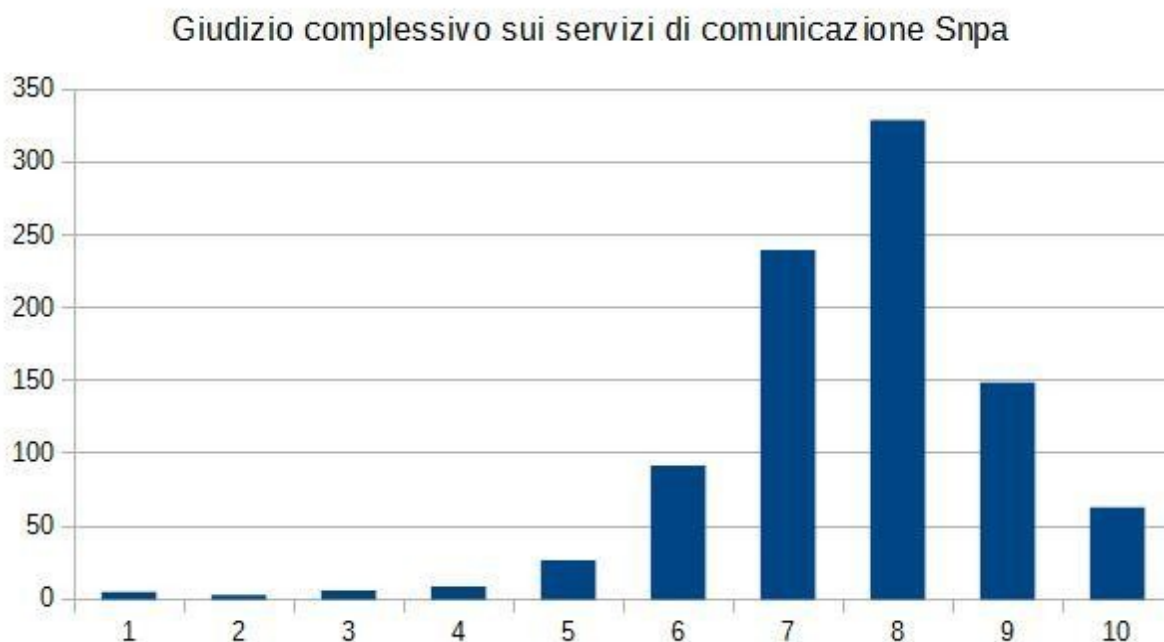
È infatti caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 79% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (32%); funzionari e tecnici (45%).
- un livello di presenza significativo delle diverse realtà lavorative: oltre ad una quota rilevante, naturalmente, di persone che opera nel Snpa (35%), anche enti locali e statali (27%); istituzioni scolastiche, universitarie e della ricerca (8%); aziende private (7%); aziende di servizi o sanitarie (3%).
- una buona distribuzione su tutto il territorio nazionale.



Scheda 04

Riguardo alla conoscenza dei singoli canali di comunicazione integrata Snpa – considerato che ci si rivolge ad un pubblico che riceve il notiziario AmbienteInforma (che viene inviato ad un indirizzario di circa centomila persone), ovviamente è molto elevata, anche se con variazioni anche piuttosto sensibili.



Il giudizio (espresso con un voto da 1 a 10) sui diversi mezzi di comunicazione è decisamente positivo, oscillando dal valore medio più elevato espresso per il linguaggio usato sul sito Web (8,04) al più basso, indicato per l'account Twitter @SNPAmbiente, (6,91). Una escursione di un punto che riflette, quindi un apprezzamento notevole da parte di chi ha risposto al questionario, che sicuramente conforta e incoraggia coloro che quotidianamente lavorano per realizzare la comunicazione integrata del Sistema. Anche il giudizio complessivo sulle attività di comunicazione Snpa è piuttosto positivo, con un buon 7,62.

E' interessante anche andare a vedere il variare dei giudizi in relazione alle diverse caratteristiche sociografiche di chi ha risposto al questionario (età, istruzione, residenza, attività svolta), anche se le differenze non sono molto marcate.

[Tabelle Indagine soddisfazione \(primo semestre 2019\)](#)

Numerosi anche i suggerimenti e le osservazioni raccolte, riguardo al Sito Web, ad AmbienteInforma e più in generale alle attività di comunicazione Snpa, che sono all'attenzione delle redazioni che curano i vari media.

[osservazioni-suggerimenti](#)



AmbienteInRete, notiziario video Snpa

Oggi giorno la comunicazione on line, specialmente sui social media, vede sempre di più un ruolo rilevante delle immagini e dei video, che hanno un impatto molto più efficace ed immediato delle notizie testuali.

E' parso quindi necessario porsi, come Rete 'Comunicazione e informazione Snpa', l'obiettivo di mettere a punto un progetto specifico di sviluppo di questo filone comunicativo, mettendo a frutto – nella logica di rete – le risorse già esistenti (redazione AmbienteInforma, esperienza di Ispra TV), anche in collaborazione con un partner esterno, come Ricicla TV, che già collabora con Ispra e che possiede un importante bagaglio professionale e tecnico in questo campo.

A tal fine, negli scorsi mesi, la redazione di AmbienteInforma, in collaborazione con RiciclaTV e con il contributo di alcuni comunicatori del Sistema che avevano già esperienze importanti nel campo, ha realizzato alcuni momenti formativi per la realizzazione di video-notizie utilizzando gli smartphone.

A seguito di tali momenti formativi, sono stati realizzati una serie di video, pubblicati sul sito Snpambiente <https://www.snpambiente.it/category/prodotti/ambienteinrete/>, e RiciclaTV ne ha curato il montaggio per la realizzazione di tre numeri zero del notiziario video del Sistema "AmbienteInRete", che, invece, non sono stati pubblicati ma sono ora messi a disposizione del Consiglio Snpa.

La sperimentazione sul campo ha mostrato l'utilità e la fattibilità del percorso avviato, che ora si propone di rendere stabile, realizzando, a cura della redazione di AmbienteInforma (con la partecipazione di Ispra e di tutte le agenzie), di video-notizie, da pubblicare singolarmente sul canale YouTube Snpambiente e sul sito Web Snpambiente e nella home (con cadenza periodica) come prodotto unitario montato sotto la dizione di notiziario 'AmbienteInRete', raccogliendo da un minimo di tre/quattro notizie, ad un massimo di sei/sette, per ogni numero.

La periodicità del notiziario video (indicativamente mensile) è da mettere in relazione con le agenzie che operativamente intendono partecipare all'iniziativa, che dovrebbero essere, fin dall'inizio almeno la metà di quelle che fanno parte del Sistema.

Le video-notizie, indicativamente di 1'-2', avranno essenzialmente un carattere informativo e divulgativo sulle attività svolte da Ispra e dalle agenzie.

Il montaggio di AmbienteInRete verrà curato dall'agenzia Maidiremedia, casa editrice di RiciclaTv, alla luce del protocollo d'intesa – a titolo gratuito – che questa ha sottoscritto con Ispra, che pubblicherà 'AmbienteInRete' anche sul proprio portale, contribuendone così alla diffusione. Peraltro, appare opportuno anche come SNPA stipulare un protocollo d'intesa, di cui si allega una proposta.

ACCORDO

TRA

SNPA – Sistema Nazionale per la Protezione dell’Ambiente – con sede in Via Vitaliano Brancati 48, 00144 ROMA

E

La Società **MAIDIREMEDIA** srl a socio unico (NICA – gruppo Zucchetti) editrice della testata giornalistica RICICLA TV– con sede legale in Marigliano (NA) – Corso Umberto I, 593 - C.F. 07707711219 e con sede operativa, redazione giornalistica e studi televisivi ubicati presso il Centro Direzionale di Napoli, Via G. Porzio, 4 – Isola E1 – Interno C10, rappresentata dal Sig. Giovanni Paone, in qualità di Amministratore Unico, nato a Nola (NA) il 27 Luglio 1962 – C.F.: PNAGNN62L27F924D, domiciliato per la carica presso la sede legale della Società.

PREMESSO CHE

1. Con la Legge 7 giugno 2000 n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", il legislatore ha previsto che nelle pubbliche amministrazioni i sistemi audiovisivi e quelli telematici siano posti sullo stesso piano della stampa tradizionale e di conseguenza ha incentivato l'utilizzo dei mezzi informatici per arrivare ad assicurare la diffusione di messaggi utili al cittadino-utente. L'articolo 2 recita che: *“Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali”*.
2. SNPA ha la necessità di assicurare una puntuale e precisa informazione relativa alle proprie attività di salvaguardia e controllo dell’ambiente nonché di una maggiore interlocuzione con i cittadini e le istituzioni al fine di informare, far conoscere, destare interesse sui temi ambientali e sugli aspetti connessi: cultura, società, integrazione, idee, pensieri, progetti, reti.
3. SNPA ha un proprio sito internet www.sn-pambiente.it e dei propri canali di comunicazione, fra i quali il notiziario AmbienteInforma, e con un proprio ufficio stampa che gestisce la diffusione delle informazioni e delle attività del Sistema agenziale presso gli organi di stampa, nonché le relazioni con gli stessi e coordina le interviste dei vertici e degli esperti delle varie Agenzie territoriali, supportando i giornalisti nella richiesta di informazioni e selezionando e veicolandoli verso l’interlocutore adatto.
4. MAIDIREMEDIA è editrice della web tv (testata giornalistica on-line) RICICLA TV www.ricicla.tv e del supplemento on line www.riciclanews.it con uffici e studi di registrazione ubicati al Centro Direzionale di Napoli, Isola E1 C.10.
5. MAIDIREMEDIA, in particolare la propria testata giornalistica RICICLA TV, dispone di una vasta platea di utenti del servizio editoriale; infatti i contenuti della WEB TV in

questione sono costantemente seguiti da operatori del settore che da quasi 30 anni sono Clienti della società NICA (Società capogruppo che controlla al 100% Maidiremedia) in quanto utilizzatori del software per la gestione integrata delle pratiche connesse al processo di smaltimento dei rifiuti, meglio noto in tutta Italia con il marchio Winwaste.NET, il quale al suo interno include il player che consente la visione dei prodotti editoriali di RICICLA TV ad una platea enorme di operatori specializzati nel recupero e smaltimento dei rifiuti. Per ulteriori informazioni: www.nica.it e www.winwaste.net. RICICLA TV segue costantemente l'evoluzione del sistema ambientale del territorio nazionale realizzando servizi giornalistici in materia, contribuendo alla diffusione di informazioni alla collettività rendendola partecipe delle problematiche legate al territorio ed alla salvaguardia ambientale.

6. Il palinsesto di RICICLA TV è incentrato sulle tematiche di salvaguardia ambientale con particolare declinazione del tema dei rifiuti, sull'economia circolare e della innovazione tecnologica nel settore della green economy. Allo stato attuale RICICLA TV vanta numerose e prestigiose collaborazioni tra cui quelle con **l'Albo Nazionale dei gestori ambientali** con il quale realizza un format TV denominato **"l'Albo informa"**, con il **comando Carabinieri Tutela Ambiente di Roma** con il quale produce una rubrica mensile denominata **"Ambiente e Giustizia"**, **ISPRA** con la quale condivide la realizzazione del TG **"Ambiente Informa"**. Realizza inoltre svariati format televisivi tra cui il mensile Ricicla lex affrontando il tema delle novità legislative. Completano il palinsesto le Rubriche Ricicla Tech, periodico incentrato sulla innovazione tecnologica e gli speciali **"domanda e offerta"** e **"L'impresa informa"** dedicati rispettivamente alle tematiche dell'end-of-waste e le difficoltà operative delle imprese impegnate nel settore. Inoltre, RICICLA TV annovera diversi protocolli di intesa tra i quali spiccano quelli siglati con l'ISPRA, con l'ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI, con IL COMMISSARIO DI GOVERNO PER LA BONIFICA DELLE DISCARICHE ABUSIVE oggetto della procedura di infrazione Europea e quello con l'ente fiera di Rimini per la manifestazione ECOMONDO dove RICICLA TV riveste il ruolo di media partner ufficiale dell'evento.
7. MAIDIREMEDIA è ideatrice e promotrice di diversi format esclusivi tra cui "THE GREEN SYMPOSIUM NAPOLI", una due giorni di incontri e discussioni sui temi green tra le Istituzioni, le associazioni di categoria rappresentative delle imprese e i cittadini.

Tutto ciò premesso e considerato, le Parti, come sopra rappresentate, convengono e stipulano il seguente protocollo di intesa.

Articolo 1

Premesse

Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente Protocollo di intesa.

Articolo 2

Oggetto del protocollo di intesa

Il protocollo di intesa ha come oggetto lo sviluppo sinergico tra le parti delle seguenti principali attività: comunicazione, informazione, divulgazione delle informazioni mediante servizi giornalistici, spot, reportage anche con l'ausilio di apposite applicazioni software eventualmente da

realizzare ad hoc e mediante l'organizzazione di eventi speciali ed esclusivi aventi come pubblico destinatario principalmente Cittadini, aziende, Scuole, Università, aggregazioni di Aziende e Associazioni del settore ambientale, nonché, comitati di cittadini, organi di informazione, media e Social media, al fine di sensibilizzare la popolazione tutta e le Amministrazioni pubbliche alla coscienza e alla tutela dell'ambiente oltre che alla prevenzione dei rischi ambientali.

Articolo 3

Modalità di attuazione

Per dare piena attuazione al presente protocollo di intesa, le Parti si impegnano a stimolare e favorire le forme di coinvolgimento più ampie ed auspicate da tutti gli attori interessati allo sviluppo delle iniziative individuate dal presente Protocollo d'intesa. A tal fine, le parti, si impegnano, tra l'altro, ad una collaborazione costante mettendo in comunicazione le reciproche strutture organizzative aziendali, anche condividendo spazi di lavoro, attrezzature e, ove possibile, personale.

In particolare, SNPA si impegna a segnalare a RICICLA TV ogni eventuale attività di comunicazione (seminari, eventi, progetti speciali etc.), relativamente alle tematiche ambientali, affinché la redazione di Ricicla Tv possa decidere, previo approvazione del proprio Direttore responsabile, di intervenire per la realizzazione di eventuali servizi e/o interviste.

Articolo 4

Compiti delle parti

- Promuovere una visione integrata della salvaguardia dell'ambiente e del territorio, dell'intreccio tra cittadini, imprese ed istituzioni.
- Perseguire la creazione di una nuova e completa cultura ambientale, in una logica di efficienza, efficacia, economicità e compatibilità territoriale.
- Valorizzare il territorio sostenendo la creazione e la promozione di circuiti di informazione e favorendo la conoscenza e lo scambio di buone pratiche nell'ambito del sistema agenziale.
- Favorire la sensibilizzazione ambientale degli amministratori e sviluppare azioni di sensibilizzazione ed educazione rivolte alle comunità, ai giovani e alle scuole.
- Maidiremedia srl metterà a disposizione di SNPA, nell'ambito di progetti specifici e coordinati da SNPA, il proprio supporto giornalistico collaborando alla realizzazione di video spot, video istituzionali, video interviste, nonché alla produzione del notiziario video AmbienteInRete;
- Maidiremedia srl metterà a disposizione di SNPA e del suo ufficio stampa, nell'ambito di progetti specifici e coordinati da SNPA, il proprio supporto giornalistico collaborando alla realizzazione di video spot, video istituzionali, video interviste. SNPA, dal canto suo, si impegna ad inserire il player RICICLA.TV nel proprio sito internet, all'interno di una apposita finestra, attraverso la fornitura delle specifiche tecniche ed il diretto supporto specialistico affinché ciò avvenga correttamente, nonché a darne l'opportuna diffusione presso gli organi di stampa ed i social network. Tutta la programmazione (Dirette, speciali etc.) prevista dalla testata sarà così visibile direttamente a tutti i visitatori del sito Internet su citato. Viceversa, RICICLA TV, pubblicherà il logo di SNPA sul proprio sito internet e/o in

una apposita sezione, e darà a sua volta diffusione di tutte le attività promosse e lanciate da SNPA.

Articolo 5

Nomina dei Responsabili dell'Accordo

Responsabili del presente accordo sono: per SNPA,; per MAIDIREMEDIA,

Articolo 6

Obblighi delle parti

Le parti si danno reciproca assicurazione che, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Accordo, saranno rispettate le normative vigenti in materia di salute, sicurezza sul lavoro e ambiente, nonché le disposizioni previdenziali ed assistenziali obbligatorie, per il proprio personale impiegato.

Ciascuna Parte provvederà alla copertura assicurativa, prevista dalla normativa vigente, del proprio personale che, in virtù del presente Accordo, potrà essere chiamato a frequentare le sedi di esecuzione delle attività oggetto del presente atto.

Articolo 7

Recesso

Le parti possono recedere dal presente Accordo mediante comunicazione scritta da notificare con preavviso di almeno 15 giorni mediante posta elettronica certificata (PEC)

Articolo 8

Trattamento dei dati personali

Le Parti provvedono al trattamento ed alla comunicazione dei dati personali relativi al presente accordo nell'ambito del perseguimento dei propri fini, nonché si impegnano a trattare i dati personali unicamente per le finalità connesse all'esecuzione del presente accordo, in conformità al disposto del D.Lgs. 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e, a fare data dal 25 maggio 2018, alle previsioni contenute nel regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali

Articolo 9

Foro competente

Tutte le controversie che dovessero insorgere in merito alla interpretazione ed esecuzione del presente Accordo sono devolute alla giurisdizione del foro di Napoli

Articolo 10

Spese ed oneri fiscali

Il presente Accordo sconta l'imposta di bollo in base al D.P.R. n. 642 del 26/10/1972 e sue successive modificazioni e integrazioni.

Articolo 11

Domicilio

Ai fini e per tutti gli effetti del presente Accordo, le parti eleggono il proprio domicilio: SNPA, in Roma Via Vitaliano Brancati 48, MAIDIREMEDIA, in Marigliano (NA) Corso Umberto I, 593

Articolo 12

Norme applicabili

Per quanto non espressamente disposto nel presente Accordo, troveranno applicazione le norme del Codice Civile

Articolo 13

Durata del protocollo d'intesa

Il presente protocollo d'Intesa ha durata triennale a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso. Il presente protocollo può essere rinnovato di comune accordo tra le Parti. E' fatta salva la facoltà di recesso in qualsiasi momento.

Letto, approvato e sottoscritto

Roma, ____/____/____

MAIDIREMEDIA Srl

SNPA



Immagine coordinata e reportistica Snpa

Il Consiglio federale del 29 novembre 2016 ha deliberato che dal 14 gennaio 2017, data in cui è entrata in vigore la legge 132/2016 che ha istituito il Snpa, tutte le forme di espressione di Ispra e delle Arpa-Appa (in particolare sui siti Web, sulle pubblicazioni, sui materiali di pubblicizzazione di eventi) devono, di norma, essere accompagnate dal logotipo Snpa, per evidenziare l'appartenenza di tali enti al Sistema nazionale a rete per la protezione ambientale (Snpa).

In questo modo, è stata fatta una scelta comunicativa di impatto per segnare la discontinuità fra prima e dopo il 14 gennaio 2017.

Con l'approvazione della legge 132/2016, Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale, che entra in vigore il 14 gennaio 2017, è cambiato profondamente lo scenario in cui si opera. Il Snpa da quella data non sarà più la semplice sommatoria di 22 enti autonomi e indipendenti che realizzano in collaborazione delle attività, ma costituirà anche un Sistema a rete, cioè una entità diversa rispetto alle singole componenti del Sistema.

Sino ad allora il logo di sistema che il Consiglio federale, aveva adottato con delibera del 29 maggio 2012, come "unico elemento di rappresentazione dei prodotti e delle iniziative del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (Snpa)", decidendone l'utilizzo per iniziative e prodotti editoriali di Ispra, frutto delle attività e del lavoro congiunto dello stesso Ispra e delle Agenzie ambientali, con carattere nazionale, era stato utilizzato in modo molto limitato.

Nel gennaio 2017 il Consiglio SNPA ha adottato il Manuale operativo per l'uso del logotipo Snpa unitamente a quello di Ispra e delle singole Agenzie per evidenziare la loro appartenenza al Sistema a rete.

Fra le novità introdotte, anche la presenza del logo SNPA negli indumenti da lavoro del personale di Ispra e delle Arpa/Appa.

L'attività di produzione della **reportistica ambientale** costituisce uno dei campi di attività più rilevanti del Snpa.

Per questo sono state adottate con Delibera del Consiglio SNPA n.32 del 22 febbraio 2018 delle **linee guida** per assicurarne l'immagine coordinata.

Tutti i report e le linee guida SNPA adottate sono state revisionate alla luce di queste linee guida come numerazione e copertine e sono pubblicate nell'apposita sezione del sito Web del Sistema.



SNPA ed eventi

In occasione dell'edizione 2018 della consueta manifestazione fieristica Remtech, nel corso del quale si è tenuto il primo degli eventi preparatori della Conferenza nazionale SNPA di febbraio 2019, per la prima volta è stato realizzato uno stand SNPA e presentata una brochure per illustrare il Sistema.



L'organizzazione del primo e degli altri due eventi preparatori (a Roma e Palermo) e poi la stessa Prima Conferenza Nazionale SNPA, sono stati l'occasione per consolidare e mettere 'a regime' le modalità organizzative per la promozione di eventi SNPA (e/o) per la partecipazione del Sistema ad eventi fieristici e convegnistici, come ad esempio Ecomondo. Le manifestazioni espositive in particolare possono ora avere un riscontro in termini di immagine e di riferimento unico per la produzione e la distribuzione di materiali e prodotti di Sistema.



Comunicazione SNPA nelle emergenze ambientali

Come Rete dei comunicatori Snpa, dopo le varie iniziative sul tema della gestione della comunicazione nelle emergenze ambientali alle quali abbiamo partecipato attivamente, fra le quali ricordiamo in particolare:

- il Laboratorio sulla comunicazione nelle emergenze, tenutosi ad aprile 2018 a Torino
- la Sessione dedicata alla comunicazione nelle emergenze della Autumn school AssoArpa 2017, tenutasi a novembre 2017, a Milano, abbiamo sviluppato una riflessione che ci ha portato a redigere due documenti:
- una proposta (allegata) di **'Protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa nelle emergenze ambientali'**, che come Rete abbiamo approvato nella nostra riunione del 12 aprile 2019. Il lavoro è stato coordinato dai colleghi Federico Grasso (Arpa Liguria) e Loredana Lattuca (Arpa Piemonte).

"Il protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa (Sistema nazionale di protezione dell'ambiente) nelle emergenze ambientali nasce dall'esigenza di fornire concetti omogenei minimi di comunicazione per tutte le componenti di Snpa, anche quelle sprovviste di personale dedicato. Non rappresenta un vincolo. Riporta alcune azioni comunicative di base da adottare per migliorare la gestione delle emergenze.

Le componenti di Snpa, per la finalità del loro mandato, non sono enti di soccorso né di intervento diretto a favore di chi si trova in stato di necessità o in condizioni di pericolo. In uno scenario incidentale il soccorso tecnico è svolto dai Vigili del Fuoco e/ o da forze della Protezione civile, mentre il soccorso sanitario è garantito dal Servizio sanitario nazionale.

Tuttavia, alla pari degli altri enti od organizzazioni, Snpa si trova ad operare in situazioni emergenziali.

È necessario che le comunicazioni del nostro sistema non siano contraddittorie o disgiunte, ma vadano tutte nella stessa direzione degli enti di primo soccorso, rafforzando i messaggi dei vari soggetti, ognuno per propria competenza.

La voce di Snpa non deve essere l'unica, ma neppure può mancare: al giorno d'oggi, infatti, eventuali spazi non presidiati sono immediatamente occupati da soggetti che, pur non avendone la competenza, riempiono i vuoti comunicativi.

Questo protocollo operativo tiene in considerazione tali elementi: è in continua evoluzione, arricchito da allegati che forniscono strumenti o esempi pratici"

Sono di seguito riassunti in un decalogo – diviso tra organizzativo e operativo – i requisiti minimi che tutte le Agenzie devono assicurare per comunicare in eventi di emergenza

Decalogo

Scheda 08

Organizzativo

- 1) Una struttura di tecnici della comunicazione che si dedichi sia alla comunicazione interna che esterna. La comunicazione interna è fondamentale per assicurare, nel momento dell'emergenza una comunicazione esterna efficiente ed efficace.
- 2) L'individuazione di una figura di riferimento che rappresenti la voce dell'Agenzia nel momento dell'emergenza, designata sulla base delle procedure organizzative delle singole agenzie.
- 3) Nelle emergenze la struttura di comunicazione deve essere presente e operativa analogamente alle altre strutture di intervento che deve essere attivata contestualmente alle altre.
- 4) Preparare in tempo di pace materiali e frasi standard da utilizzare e individuare la filiera della comunicazione durante le emergenze.
- 5) L'Agenzia deve comunicare attraverso URP, Ufficio Stampa, Sito e Social Media. Qualora non siano presenti all'interno della componente SNPA, o l'emergenza travalichi i confini regionali, è necessario fare riferimento al canale di Sistema (Ufficio stampa, sito e social SNPA).

Operativo

- 6) I tempi e il linguaggio da utilizzare nelle emergenze deve seguire quello della comunicazione efficace. Quando l'emergenza è "solo" comunicativa l'attenzione al tema deve avere riscontro e risposta in analogia a una emergenza operativa.
- 7) Gli aggiornamenti devono essere continui dall'apertura alla chiusura dell'emergenza h. 24 - 365 giorni all'anno.
- 8) Mappe, dati, video, analisi, foto a supporto delle informazioni su web e social devono illustrare, nella maniera più semplice possibile, l'evoluzione dell'emergenza.
- 9) Numeri di telefono e riferimenti di enti, media, amministrazioni, ecc.. che possono essere potenzialmente interessati e coinvolti dall'emergenza devono essere costantemente aggiornati.
- 10) Comunicazione coordinata con gli enti coinvolti nella gestione dell'emergenza. In primis le eventuali altre componenti del Sistema Ambientale qualora una emergenza coinvolga più regioni.

**PROTOCOLLO DI
INDIRIZZO
OPERATIVO PER LA
COMUNICAZIONE
SNPA
NELLE EMERGENZE
AMBIENTALI**

Il protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa (Sistema nazionale di protezione dell'ambiente) nelle emergenze ambientali nasce dall'esigenza di fornire concetti omogenei minimi di comunicazione per tutte le componenti di Snpa, anche quelle sprovviste di personale dedicato; tali concetti potranno così essere messi in campo in occasione di emergenze a carattere locale/regionale.

Avere un protocollo operativo di Sistema è fondamentale nel caso in cui l'emergenza coinvolga più regioni contemporaneamente, in modo da poter essere coordinati e comunicare in maniera omogenea ed efficace nel momento del maggior bisogno (emergenza).

Non rappresenta un vincolo ma riporta le azioni comunicative di base da adottare per migliorare la gestione delle emergenze.

Le componenti di Snpa, per la finalità del loro mandato, non sono enti di soccorso né di intervento diretto a favore di chi si trova in stato di necessità o in condizioni di pericolo. In uno scenario incidentale il soccorso tecnico è svolto dai Vigili del Fuoco e/o da forze della Protezione civile, mentre il soccorso sanitario è garantito dal Servizio sanitario nazionale.

Tuttavia, alla pari degli altri enti od organizzazioni, Snpa si trova ad operare in situazioni emergenziali.

È necessario che le comunicazioni del nostro sistema non siano contraddittorie o disgiunte, ma vadano tutte nella stessa direzione degli enti di primo soccorso, rafforzando i messaggi dei vari soggetti, ognuno per propria competenza.

La voce di Snpa non deve essere l'unica, ma neppure può mancare: al giorno d'oggi, infatti, eventuali spazi non presidiati sono immediatamente occupati da soggetti che, pur non avendone la competenza, riempiono i vuoti comunicativi.

La rete dei referenti di comunicazione SNPA rappresenta un luogo dove potersi confrontare e migliorare nelle procedure della comunicazione ambientale, ivi compresa quella della comunicazione in emergenza. La comunicazione è una scienza dinamica e un gruppo di lavoro in cui confrontarsi, aperto anche a figure esterne al sistema, è fondamentale per il continuo aggiornamento dei tecnici dedicati.

Questo protocollo operativo tiene in considerazione tali elementi: è in continua evoluzione, arricchito da allegati che forniscono strumenti o esempi pratici.

INTRODUZIONE

Il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente (Snpa), formato dalle Agenzia regionali e provinciali per la protezione dell'ambiente (Arpa/Appa) e dall'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (Ispra), svolge anche attività connesse alla gestione di emergenze determinate da eventi (naturali o antropici) con potenziali impatti dannosi sull'ambiente.

- Snpa è struttura operativa del Servizio nazionale di Protezione civile (D. Lgs. 1/2018, art. 13) e concorre, secondo il proprio ordinamento e le proprie competenze, alle finalità del Servizio stesso;
- Ispra è Centro di competenza Snpa;
- alcune Agenzie svolgono funzione di Centro funzionale.

Il Servizio nazionale per la Protezione civile (Snpa) opera a livello centrale, regionale e locale, nel rispetto del principio di sussidiarietà. La prima risposta all'emergenza, qualunque sia la natura e l'estensione dell'evento, deve essere garantita a livello locale, a partire dalla struttura comunale, l'istituzione più vicina al cittadino.

Il primo responsabile della protezione civile in ogni Comune è quindi il Sindaco, la figura con cui - quando possibile - bisogna raccordarsi per gli aspetti comunicativi dal luogo dell'emergenza.

Se però l'evento non può essere fronteggiato con i mezzi a disposizione del Comune, si mobilitano i livelli superiori attraverso un'azione integrata e coordinata: la Provincia, la Prefettura, la Regione, fino al coinvolgimento dello Stato in caso di emergenza nazionale. Una sussidiarietà operativa di cui bisogna avere consapevolezza anche nella comunicazione, che può essere avocata da Enti o autorità sovraordinati.

Il contesto in cui Snpa è attivato, in tutto o in parte, differisce dall'ambito nazionale o locale in cui è chiamato a operare.

A livello nazionale, oltre all'attivazione all'interno del Snpa, il Sistema nazionale di protezione dell'ambiente può essere coinvolto su richiesta:

- di Autorità Nazionali ed Enti territoriali, con particolare riferimento al Ministero dell'Ambiente e per la Tutela del Mare;
- di una o più Arpa/Appa ad Ispra, qualora l'emergenza locale abbia carattere interregionale o assuma lo stato di emergenza nazionale, proprio secondo il già richiamato principio di sussidiarietà. Cioè, qualora vi sia necessità di supporto alla gestione dell'emergenza attraverso il coinvolgimento di conoscenze e strumenti presenti nel Snpa.

Nei casi sopra richiamati la richiesta di attivazione di Snpa perviene a Ispra, ed è sempre una richiesta di **supporto tecnico scientifico**, che solo in alcuni casi può assumere connotati anche di carattere operativo.

Elemento fondamentale da considerare per delineare il contesto e i flussi di comunicazione è la competenza territoriale e le relative modalità di attivazione.

Ad esempio, la gestione delle emergenze ambientali in mare: è competenza del Mattm, ma anche in caso di emergenza "locale" Snpa può essere attivato dal Ministero tramite Ispra - in virtù di una specifica convenzione - e di conseguenza mettere a disposizione la rete dei referenti tecnici Snpa, appositamente addestrati e formati, e/o dei comunicatori.

Il Mattm, in queste circostanze, coordina, in particolare con il suo ufficio "Reparto ambientale marino" e la Guardia Costiera, la gestione operativa e la comunicazione d'emergenza, attraverso anche il rilascio di indicazioni dettagliate, linee guida o procedure specifiche.

La gestione dell'emergenza ambientale su coste e terraferma, invece, vede coinvolta sia la componente Snpa locale (Appa/Arpa) sia quella nazionale (Ispra) su attivazione pervenuta dal Dipartimento per la Protezione civile o dall'Autorità di Protezione civile locale.

Le modalità operative e organizzative interne alle singole componenti sono state costruite nel tempo per rispondere alle specificità territoriali di propria competenza e inevitabilmente risentono ancora delle diverse origini; tuttavia stanno procedendo verso la messa a fattor comune degli elementi principali.

Le situazioni di emergenza, e non da meno quelle di emergenza ambientale, sono processi complessi, che richiedono l'intervento di molteplici enti e competenze. Una parte della loro complessità, oltre all'intrinseca difficoltà di operare in certe situazioni, è dovuta al fatto che suscitano grandi attenzioni, spesso di soggetti con interessi diversificati, se non addirittura contrapposti.

Una peculiarità dell'emergenza ambientale, inoltre, è che, più spesso di quanto si pensi, viene solo percepita come tale, senza esserlo effettivamente.

Un aspetto che recentemente ha portato anche a richieste di risarcimento per danno morale, da imputare alla paura di poter contrarre patologie causate da situazioni emergenziali di inquinamento ambientale.

A maggior ragione, quindi, da un punto di vista comunicativo, ogni emergenza, vera o presunta, **deve essere attentamente gestita come un'emergenza** a tutti gli effetti.

Il presente documento, partendo dalla delibera Snpa n.31 del 2018, che ha approvato la *"Linea guida per la gestione delle emergenze antropiche e naturali"* e dal Regolamento Ispra contenente *"disposizioni sulle modalità di attivazione dell'Istituto in materia di crisi ed emergenze ambientali"* (delibera Ispra CdA n. 28/2017), rappresenta un supporto integrato all'azione tecnica di Snpa.

Fornisce infatti indicazioni di massima da seguire nella comunicazione di Sistema che, intrinsecamente, accompagna la gestione di un'emergenza; in particolare, queste linee guida hanno l'obiettivo di:

- integrare la **classificazione delle emergenze** (come definite nella Delibera Snpa 31/2018) e dei **livelli di allerta** (come da Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/2/04 *"Indirizzi operativi per la gestione organizzativa e funzionale del sistema di allertamento nazionale e regionale per il rischio idrogeologico ed idraulico ai fini di protezione civile"* e s.m.i.
- descrivere **alcuni possibili scenari di riferimento** e le funzioni della comunicazione
- elencare i diversi step della comunicazione a seconda del livello di emergenza
- proporre alcune appendici, in continuo aggiornamento, per focalizzare al meglio aspetti specifici.

1. Classificazione delle emergenze - definizioni e livelli di allerta

Si riportano, come parte integrante, stralci dal primo capitolo della delibera n.31/2018 per la definizione delle emergenze e dei livelli omogenei per tutto il territorio nazionale; per riferimenti legislativi o tecnici, si rimanda direttamente alla delibera n.31/2018 (è stata stralciata tutta la parte relativa a emergenze nucleari e radiologiche, passate in capo all'Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare e la radioprotezione).

Questa sezione è completata con parti del capitolo 3 della delibera per la definizione dei livelli di intervento. Si sottolinea come, in caso di modifiche della sopracitata Delibera del Consiglio federale Snpa, verranno introdotte relativi aggiornamenti del presente documento.

Problematiche ambientali

Nel seguito si riporta la definizione e classificazione dei potenziali problemi ambientali che procurano situazioni di disagio, di non conformità alla normativa di riferimento o di potenziale emergenza, effettuata su più livelli sulla base della loro criticità:

- **Emergenza Ambientale:** evento che determina una situazione potenzialmente pericolosa per la immediata integrità delle matrici ambientali quali acqua, aria e suolo, anche indotti da eventi naturali (sismi, frane, ecc), e che richiede interventi eccezionali e urgenti per essere gestita e riportata alla normalità. L'emergenza ambientale può essere un evento a sé stante o può costituire uno specifico aspetto di una emergenza di più ampio impatto.
- **Urgenza:** evento che potrebbe determinare situazioni potenzialmente pericolose per l'ambiente e che richiede interventi pronti ma non immediati per la gestione della situazione e l'eliminazione del fattore di potenziale rischio.
- **Normale operatività:** le situazioni che non rientrano nelle casistiche precedenti sono classificate come eventi ordinari, comprese quelle oggetto di esposti che segnalino situazioni di disagio o non conformità alla normativa ambientale gestibili nella ordinaria programmazione delle attività.

Problematiche ambientali

Livello di intervento

Ordinario Livello 0

Urgenza Livello 1

Emergenza Livello 2

In linea generale per classificare l'evento come emergenza o urgenza è necessario far riferimento al concetto di esito: se l'esito presunto evidenzia che, anche solo potenzialmente, siano compromesse le matrici ambientali e occorranza quindi interventi immediati per la loro salvaguardia, si parla di emergenza come da definizione; se invece si valuta che le matrici possano divenire potenzialmente compromesse e servono interventi pronti ma non necessariamente immediati, cioè dilazionabili nel tempo, si parla di urgenza. La distinzione pertanto risiede nei tempi di intervento necessari e presuppone una valutazione tecnica della segnalazione e del suo contesto. Non è invece rilevante la tipologia della segnalazione.

Definizioni riferibili alle norme in materia di rischi di incidenti rilevanti

Gli stabilimenti in cui sono presenti sostanze e/o miscele pericolose (es. tossiche, infiammabili, esplosive, comburenti, pericolose per l'ambiente) in quantitativi superiori ai valori limite stabiliti dal D. Lgs. 105/2015, attuazione italiana della direttiva 2012/18/UE (cd. Seveso III), vengono definiti stabilimenti a rischio di incidente rilevante. Per questi stabilimenti il decreto detta disposizioni finalizzate a prevenire gli incidenti connessi a tali sostanze e a limitarne le conseguenze per la salute umana e per l'ambiente.

Le definizioni riportate nel seguito per distinguere i diversi livelli di allerta/fasi operative e pianificare l'intervento dei soggetti coinvolti.

- **Attenzione:** stato conseguente a un evento che, seppur privo di qualsiasi ripercussione all'esterno dell'attività produttiva per il suo livello di gravità, può o potrebbe essere avvertito dalla popolazione creando, così, una forma incipiente di allarmismo e preoccupazione a fronte della quale si rende necessario attivare una procedura informativa da parte dell'Amministrazione comunale. In questa fase, il gestore dello stabilimento informa l'Autorità preposta (Prefetto) e gli altri soggetti individuati nel PEE (Piano di emergenza ed evacuazione) in merito agli eventi in corso, al fine di consentirne l'opportuna gestione.
- **Preallarme:** l'evento, pur sotto controllo, per la sua natura o per particolari condizioni ambientali, spaziali, temporali e meteorologiche, può far temere un aggravamento o può essere avvertito dalla maggior parte della popolazione esposta, comportando la necessità di attivazione delle procedure di sicurezza e **di informazione**. Tali circostanze sono relative a tutti quegli eventi che, per la vistosità o fragorosità dei loro

effetti (incendio, esplosione, fumi, rilasci o sversamenti di sostanze pericolose), vengono percepiti chiaramente dalla popolazione esposta, sebbene i parametri fisici che li caratterizzano non raggiungano livelli di soglia che dalla letteratura sono assunti come pericolosi per la popolazione e/o l'ambiente.

- **Allarme – emergenza esterna allo stabilimento:** l'evento incidentale richiede, per il suo controllo nel tempo, l'ausilio dei Vigili del fuoco e, fin dal suo insorgere o a seguito del suo sviluppo incontrollato, può coinvolgere, con i suoi effetti infortunistici, sanitari ed inquinanti, le aree esterne allo stabilimento. Tali circostanze sono relative a tutti quegli eventi che possono dare origine esternamente allo stabilimento a valori di irraggiamento, sovrappressione e tossicità superiori a quelli solitamente presi a riferimento per la stima delle conseguenze (DM 9 maggio 2001). In questa fase, si ha l'intervento di tutti i soggetti individuati nel PEE.
- **Cessato allarme:** La procedura di attivazione del cessato allarme è assunta dall'Autorità preposta, sentite le strutture operative e gli amministratori locali, quando è assicurata la messa in sicurezza del territorio e dell'ambiente.

Rischio meteo-idrogeologico e idraulico

La codifica/colore adottata, desunta dalla "Tabella delle allerte e delle criticità meteo idrogeologiche ed idrauliche", dove sono individuati gli scenari corrispondenti a ciascun livello di criticità in relazione alle diverse tipologie di rischio atteso (idrogeologico, idrogeologico per temporali, idraulico):

- **Allerta gialla** (criticità ordinaria): fenomeni idrologici e idraulici localizzati (es. erosione, frane e ruscellamenti superficiali, innalzamento dei livelli idrometrici dei corsi d'acqua minori con inondazione delle aree limitrofe, incremento dei livelli dei corsi d'acqua maggiori generalmente contenuti all'interno dell'alveo, scorrimento superficiale delle acque nelle strade) temporali forti. Tali fenomeni determinano un occasionale pericolo per la sicurezza delle persone con possibile perdita di vite umane per cause incidentali ed effetti localizzati sul territorio (es. allagamenti di locali interrati, danni a infrastrutture, edifici e attività agricole, cantieri, insediamenti civili e industriali interessati da frane, temporanee interruzioni della rete stradale e/o ferroviaria, rottura di rami, caduta di alberi e abbattimento di pali).
- **Allerta arancione** (criticità moderata): fenomeni idrologici e idraulici diffusi (instabilità di versante, frane superficiali e colate rapide di detriti o di fango, significativi ruscellamenti superficiali, innalzamento dei livelli idrometrici dei corsi d'acqua minori, significativi innalzamenti dei livelli idrometrici dei corsi d'acqua maggiori, fenomeni di erosione delle sponde, occlusioni parziali o totali delle luci dei ponti dei corsi d'acqua maggiori), temporali forti, diffusi e persistenti. Tali fenomeni

determinano un pericolo per la sicurezza delle persone, con possibili perdite di vite umane, ed effetti diffusi sul territorio (es. danni a edifici e centri abitati, interruzioni della rete stradale e/o ferroviaria, rottura di rami, caduta di alberi e abbattimento di pali, ecc.).

- **Allerta rossa** (criticità elevata): fenomeni idrologici e idraulici numerosi e/o estesi (instabilità di versante profonda e di grandi dimensioni, frane superficiali, ingenti ruscellamenti superficiali con diffusi fenomeni di trasporto di materiale, rilevanti innalzamenti dei livelli idrometrici dei corsi d'acqua minori, con estesi fenomeni di inondazione, occlusioni parziali o totali delle luci dei ponti dei corsi d'acqua minori e maggiori, piene fluviali dei corsi d'acqua maggiori con estesi fenomeni di inondazione, fenomeni di tracimazione, sifonamento o rottura degli argini). Tali fenomeni determinano un grave pericolo per la sicurezza delle persone con possibili perdite di vite umane ed effetti ingenti ed estesi sul territorio (danni a edifici e centri abitati, alle attività e colture agricole, ai cantieri e agli insediamenti civili e industriali, danni o distruzione di infrastrutture ferroviarie e stradali, di argini, ponti e altre opere idrauliche, danni a beni e servizi, danni alle coperture e alle strutture provvisorie, rottura di rami, caduta di alberi e abbattimento di pali, segnaletica e impalcature, danni alle colture agricole, innesco di incendi e lesioni da fulminazione).

Si ricorda come la differenza fra i vari colori di allerta derivi principalmente dall'estensione del territorio potenzialmente interessato dagli effetti al suolo causati da aspetti meteorologici, e non soltanto dalla loro intensità. L'emergenza della singola persona nel posto sbagliato al momento sbagliato non è così diversa (soprattutto fra arancione e rossa); cambia la probabilità di trovarsi in emergenza, perché le gradazioni di colore indicano in maniera crescente l'ampiezza dei territori che possono essere coinvolti. E, di conseguenza, diverso è lo sforzo richiesto agli enti competenti: un conto è intervenire in una piccola località, un altro gestire emergenze su un'intera regione. In termini di vite umane o di impatto locale, anche l'allerta gialla può presentare un costo elevato.

Allo stesso modo giova ricordare come l'allerta faccia riferimento ai possibili effetti al suolo, mentre la gestione operativa delle criticità è affidata alle fasi operative – attenzione, preallarme e allarme – attivabili fino al dettaglio del singolo comune. Sia l'allerta sia le fasi operative presentano un quarto livello, quello della criticità verde o della normalità. Solitamente, ad ogni stato di allerta corrisponde una fase operativa minima, stabilita in maniera indipendente dalle singole regioni.

Come vedremo nel capitolo successivo, sul piano comunicativo, anche in verde o normalità è importante essere pronti a reagire alle sollecitazioni provenienti dai territori: richieste di informazioni, errate percezioni o chiarimenti forniti da parte degli enti competenti.

In considerazione del momento di difficoltà come quello di un'emergenza, persino le indicazioni più semplici che, agli occhi dei tecnici, possono sembrare banalità scontate, per la maggior parte della popolazione potrebbero essere utili.

2. Gli scenari di riferimento e le funzioni della comunicazione

È importante sottolineare che, se da un punto di vista tecnico la definizione di livello 0, 1 o 2 di una emergenza ambientale si basa sul concetto di esito, per quanto riguarda la comunicazione i livelli si basano anche sulla percezione che la popolazione e/o i media (il cui successo deriva anche dalla capacità di percorrere il sentito del grande pubblico: mass media) hanno sulla problematica.

Diventa quindi possibile che tecnicamente una emergenza ambientale di livello 0 sia comunicativamente di livello 2: Snpa, per essere il Sistema che tutti abbiamo in mente, deve riuscire a trattarla come tale. **La tempestività, l'autorevolezza e la capacità di gestione dei tecnici della comunicazione, infatti, possono aiutare a riportare la percezione al reale livello della emergenza ambientale, facendo comprendere la giusta dimensione del fenomeno in atto.**

Un'emergenza ambientale di livello 2 ha naturalmente le due componenti, quella tecnica e quella comunicativa. Una influenza l'altra e si collegano passo dopo passo imprescindibilmente. Un buon intervento tecnico, se non è correlato da una corretta gestione della comunicazione, può essere in una parte più o meno ampia vanificato per la percezione dei pubblici interessati, siano cittadini, media o enti di riferimento.

La collaborazione tra i tecnici esperti sul campo e i tecnici esperti della comunicazione è indispensabile per la miglior gestione possibile, dall'insorgere dell'emergenza fino alla sua conclusione sotto tutti gli aspetti, spesso lontani nel tempo: la stesura della relazione, la sua messa a disposizione e divulgazione, laddove non coperta da segreti istruttori, può arrivare anche ad emergenza ambientale vera e propria ormai conclusa da molto. Ma sono azioni da curare in continuità con l'attività dei primi minuti. La presenza dei loghi, le date, la qualità delle immagini, le didascalie di foto, tabelle e grafici, le unità di misura... sono tutti dettagli, che poi dettagli non sono, utili all'affermazione di un buon Sistema nazionale.

Un elemento strategico e operativo del piano di comunicazione d'emergenza, oltre gli aspetti di comunicazione esterna, dovrà essere il coordinamento dei flussi informativi nell'ambito del Snpa quale strategia di comunicazione organizzativa interna e interistituzionale. Pertanto andranno previste le modalità, gli strumenti e i veicoli che permettano la circolazione tempestiva delle informazioni tra gli uffici preposti alla comunicazione d'emergenza, gli URP, gli uffici stampa, i social media team (serviranno prima di quanto si possa pensare) e le relative strutture organizzative al fine di dare massima ridondanza alle informative predisposte a livello nazionale.

La legge n. 150 del 7 giugno 2000 disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni. All'art. 6, comma 1 indica che "... le attività di informazione si realizzano attraverso il portavoce e l'ufficio stampa e quelle di comunicazione attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico, nonché attraverso analoghe strutture quali gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali e gli sportelli per le imprese".

Uno dei compiti fondamentali delle agenzie ambientali è quello di **contribuire a formare la conoscenza sull'ambiente**. Le agenzie raccolgono ogni giorno una grande quantità di informazioni e di dati attraverso il monitoraggio dello stato dell'ambiente e il controllo sulle fonti di pressione sui complessi sistemi ambientali. Questi dati vengono validati, cioè se ne attesta la correttezza delle procedure di acquisizione e restituzione, e raccolti in apposite banche dati. Segue, abitualmente, la produzione di rapporti analitici di sintesi, anche attraverso l'utilizzo di tecniche quali la modellistica o l'applicazione di modelli interpretativi condivisi, ma anche in forme sintetiche di presentazione (mappe tematiche, infografiche, ecc).

L'insieme di queste informazioni/dati va a costituire veri e propri sistemi informativi che debbono essere messi a disposizione del pubblico, come previsto dalla normativa europea (Convenzione di Aarhus, Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale) e da quella nazionale (Decreto legislativo 195/2005), anche in formati aperti tali da poter essere riutilizzati anche da parte di altri soggetti (open data). Sulla base di queste stesse normative, per l'Snpa diffondere l'informazione ambientale disponibile, con un'attività di comunicazione e informazione proattiva, è un compito istituzionale alla pari dei controlli e monitoraggi. Ma rispetto a questi, necessita di un grande investimento per recuperare il ritardo accumulato dalla fine degli anni 90 a oggi.

L'informazione ambientale è un obiettivo strategico dell'Snpa, che si traduce nell'impegno di mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati derivanti dalle altre attività istituzionali (monitoraggio, controllo e supporto all'amministrazione attiva) in modo: tempestivo, esauriente, facilmente fruibile e comprensibile.

A tal proposito, ricordando ancora che Snpa è struttura operativa di Protezione civile, si riporta uno stralcio (pag. 54) delle motivazioni della sentenza post terremoto Aquila. *"L'organo della protezione civile, che provvede a fornire informazioni alla pubblica opinione circa la previsione, l'entità o la natura di paventati eventi rischiosi per la pubblica incolumità, esercita una concreta funzione operativa di prevenzione e di protezione, ed è a tal fine tenuto ad adeguare il contenuto della comunicazione pubblica a un livello ottimale di trasparenza e correttezza scientifica delle informazioni diffuse, e ad adattare il linguaggio comunicativo ai canoni della chiarezza, oggettiva comprensibilità e inequivocità espressiva"*.

In un contesto di dichiarato stato di emergenza nazionale, la diffusione di informazione è soggetta alle indicazioni del Dipartimento di Protezione Civile

condividendone (e in alcuni casi autorizzandone) contenuti, tempistiche e mezzi. L'informazione tecnico-scientifica prodotta dal Snpa nell'ambito delle attività del Tavolo tecnico convocato presso il Dipartimento per la Protezione Civile è prodotta e messa a disposizione del Snpa e in quanto tale soggetta, in alcuni casi, a non essere diffusa se non tramite i canali che il Dipartimento per la Protezione Civile ritiene opportuni.

Le nuove tecnologie ricoprono un ruolo sempre più presente e importante per le Pubbliche Amministrazioni, al punto da influenzarne l'organizzazione, l'erogazione dei servizi e le modalità di relazione e comunicazione con i pubblici sia cittadini, media ed enti di riferimento.

Gli scenari dei comunicatori presenti nel sistema Snpa sono diversificati a seconda dell'Agenzia, regionale o provinciale, o di Ispra.

Non tutte le realtà presenti sul territorio hanno deciso di investire risorse per la completezza della comunicazione; per sopperire a tali mancanze la rete dei comunicatori Snpa, un gruppo di lavoro già affiatato e modulato a seconda degli strumenti utilizzati, prova a mettere in campo la propria professionalità, fornendo indicazioni e, in alcuni casi, fornendo materialmente supporto, per quanto possibile, affinché tutte le componenti del sistema abbiano voce.

Ne è un esempio il canale social twitter Snpa dove tutte le Agenzie sono rappresentate, anche quelle che non hanno un canale proprio.

Un principio di sussidiarietà fondamentale per un sistema nazionale dove l'omogeneità, anche nella comunicazione, deve essere un obiettivo da raggiungere in tempi brevi.

Nel capitolo successivo verranno definiti i vari passi a seconda delle emergenze e del livello delle emergenze. Definiamo qui i cinque canali di comunicazione che sono attivati durante le comunicazioni di emergenza:

- Ufficio stampa
- Urp
- Social media
- Sito internet
- funzione congiunta di comunicazione e informazione dell'Ispra, laddove sia dichiarato lo stato di emergenza ambientale nazionale (Regolamento Ispra – delibera CdA 28/2017).

I cinque canali, con modalità e linguaggi diversi, hanno il compito di dare tutti lo stesso messaggio, facendo capo a un coordinatore della comunicazione di emergenza che deve essere nominato preventivamente, in modo che tecnici e comunicatori sappiano a chi far riferimento quando un'emergenza colpisce il territorio. A livello provinciale, regionale e nazionale.

Figure di riferimento nazionali sono il coordinatore della rete dei referenti della comunicazione Snpa, il dirigente responsabile della comunicazione Ispra e il responsabile dell'Ufficio Stampa Ispra.

Ad ogni livello, il coordinatore della comunicazione dell'emergenza o il coordinatore della funzione congiunta di comunicazione e informazione ha il

compito di far pervenire tutti gli aggiornamenti, dall'entrata in emergenza alla conclusione, a tutti i comunicatori che si occupano dei diversi canali.

3. La comunicazione nelle emergenze

Per poter comunicare efficacemente in emergenza occorre innanzitutto avere una organizzazione abituata a informare, comunicare, relazionarsi con gli stakeholder istituzionali, i media e i cittadini. E per far ciò, fondamentale è la comunicazione interna tra le tutte le strutture di Snpa: la migliore comunicazione esterna parte sempre da una comunicazione interna.

Superfluo evidenziare come la comunicazione in emergenza vada costruita in tempo di pace: l'emergenza richiede azione immediata, secondo procedure collaudate, preparate con la calma e lucidità che non sempre accompagnano situazioni urgenti.

Importante è un piano di comunicazione che durante le emergenze permetta di far arrivare messaggi chiari e trasparenti a tutti i suoi pubblici, interni ed esterni, attraverso i canali più diretti e i linguaggi più appropriati. Ciascuno, all'interno dell'organizzazione deve sapere esattamente cosa dire, cosa non dire, e cosa fare durante una emergenza.

Avere un piano consentirà di agire rapidamente e con la massima efficacia.

Fra le operazioni da svolgere a monte delle emergenze e del piano delle emergenze, gli uffici preposti per la comunicazione e per le diverse comunicazioni, devono avere le rubriche aggiornate in modo da sapere i numeri corretti necessari durante le emergenze, siano dei media, degli enti coinvolti nelle emergenze, delle amministrazioni o dei comitati o associazioni potenzialmente interessati.

Il piano delle emergenze deve contenere di base:

- La rubrica costantemente aggiornata. Numeri di telefono di enti, media, amministrazioni, comitati, associazioni che possano essere potenzialmente interessati e coinvolti dall'emergenza
- L'elenco di strutture e persone interne che possono e/o devono essere coinvolte operativamente
- Individuare la voce dell'Agenzia per tutta la durata dell'emergenza, a seconda dell'emergenza (responsabile di struttura, dirigente responsabile reperibile, direttore tecnico, direttore generale, addetti stampa, ...)
- Individuare il coordinatore della comunicazione per l'emergenza o attivare la funzione congiunta di comunicazione e informazione
- Individuare il flusso comunicativo dal coordinatore della comunicazione agli altri addetti alla comunicazione: ufficio stampa, urp, social, sito istituzionale
- Individuare i termini tecnici che potrebbero ricorrere e verificarli e se possibile semplificarli

- Predisporre frasi standard per dare conto dell'attività in corso e scrivere i tempi standard per le analisi di laboratorio in modo da dare tempistiche certe
- Definire tutti gli step a seconda del livello di emergenza, sia essa ambientale, meteo-idrologica e idraulica.
- Definire, quando possibile, le tempistiche di chiusura dell'emergenza con una comunicazione conclusiva.

Una volta acquisito il piano dell'emergenza e quindi informazioni sullo scenario è auspicabile elaborare **un piano di comunicazione** snello, operativo, **condiviso e diffuso tra le componenti di comunicazione del Snpa (in caso di emergenza di carattere nazionale), per stabilire: target, obiettivi, strategia, messaggi e mezzi.**

Considerato che l'Snpa offre principalmente supporto tecnico scientifico nell'ambito della gestione di un'emergenza di carattere nazionale il principale **obiettivo** della comunicazione è informare e divulgare il **sapere tecnico scientifico connesso allo stato di emergenza e a supporto delle operazioni di gestione della stessa**. "Sapere" che si concretizza in pareri, cartografia, sopralluogo con strumentazione ed eventualmente analisi di campioni, elaborazione di simulazioni attraverso lo strumento della modellistica, etc.

Pertanto, **la strategia di comunicazione** avrà come obiettivo generale prioritario l'informazione tecnica scientifica disponibile e la comunicazione dell'identità istituzionale del Snpa. Strategia che comunque non può essere progettata senza considerare (se non adeguarsi), come già detto precedentemente, le regole di attivazione stabilite nell'ambito di una gestione operativa dell'emergenza da parte del Dipartimento per la Protezione Civile, che prima ancora di salvaguardare la tutela dell'ambiente punta a tutelare la salute e la vita umana. Per quanto attiene alla comunicazione dell'identità istituzionale del Snpa, e del concorso alla gestione di un'emergenza ambientale di carattere nazionale, la strategia di comunicazione dovrà rispettare sempre il rigore tecnico-scientifico dell'informazione prodotta oltre a valorizzare e tutelare il rapporto di collaborazione e partnership, concordando messaggi e mezzi di comunicazione scelti.

La strategia individuata sarà descritta e delineata nell'ambito di **un piano di comunicazione**

Più in particolare per quanto attiene il contenuto della comunicazione d'emergenza, in linea generale deve essere:

- **coordinata, veritiera e tempestiva.** A livello nazionale è ancora più importante che la fonte delle informazioni rappresenti l'Snpa in modo definito, chiaro, univoco e riconoscibile (Ispra e/o Arpa-Appa);
- deve puntare a **spiegare in modo chiaro e semplice la complessità e l'eventuale stato di incertezza**, laddove i tecnici non dispongono o non possono divulgare informazioni. In tal caso va espressamente citata la fonte delle informazioni a cui i media devono fare riferimento (es: la Protezione Civile, il sindaco, la ASL) o vanno spiegati i tempi e le

modalità operative utilizzate per dare riferimenti chiari a chi attende informazioni (es: analisi dei campioni o eventuali ricadute di sostanze inquinanti)

- **prevedere aggiornamenti e integrazioni sullo stato dell'emergenza** e delle informazioni disponibili, verificando con i tecnici coinvolti la correttezza dei messaggi e con i soggetti coordinatori della comunicazione (es: Mattm o Protezione civile) la coerenza delle attività di comunicazione messe in atto
- **coordinare dichiarazioni, interviste, informative da rilasciare**, monitorando le richieste di informazioni da parte dei mass media e prevenendo il possibile trattamento che questi ultimi fanno delle dichiarazioni.

4. La comunicazione nelle problematiche ambientali

Livello 0

Sono le situazioni che sono classificate come eventi ordinari, comprese quelle oggetto di esposti che segnalino situazioni di disagio o non conformità alla normativa ambientale gestibili nella ordinaria programmazione delle attività.

Livello di attenzione per i rischi di incidente rilevante

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sul tema
- Predisporre un comunicato stampa o altre note se e quando necessario
- Risponde a domande di giornalisti e organizza interviste richieste

Urp

- Ascolta e risponde alle richieste dei cittadini
- Inoltra ai tecnici e al coordinatore della comunicazione eventuali altre segnalazioni dei cittadini

Social media

- Monitora i social sul tema
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a eventuali messaggi o menzioni: cura la relazione
- Aggiorna l'evoluzione della situazione con specifici post

Sito istituzionale

- Riporta notizie aggiornate sul tema
- Pubblica i dati disponibili

La Funzione congiunta di comunicazione e informazione di Ispra, a livello nazionale, non è attivata in questa fase. Ciascuna componente fa quanto su indicato.

Livello 1

Sono situazioni potenzialmente pericolose per l'ambiente e che richiedono interventi pronti - ma non immediati - per la gestione dell'emergenza e l'eliminazione del fattore di potenziale rischio.

Livello di preallarme per i rischi di incidente rilevante

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sul tema
- Predispose un comunicato stampa di inizio emergenza e successivi comunicati stampa di aggiornamento fino a emergenza conclusa
- Risponde a domande di giornalisti, organizza o rilascia interviste secondo quanto indicato dal piano
- Si organizza per la partenza sul campo degli addetti stampa
- Predispose e utilizza materiale fotografico o/e video prodotto internamente da distribuire ai media

Urp

- Ascolta e risponde alle richieste dei cittadini
- Inoltra ai tecnici e al coordinatore della comunicazione eventuali altre segnalazioni dei cittadini
- Mantiene il contatto con il coordinatore della comunicazione per gli aggiornamenti
- Utilizza le notizie del sito internet come punto di riferimento per le risposte

Social media

- Monitora i social sul tema
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a eventuali messaggi o menzioni
- Aggiorna la situazione con specifici post
- Posta a supporto testi, mappe, foto, schemi, info-grafiche e quant'altro possa facilitare la comunicazione

Sito istituzionale

- Riporta notizie aggiornate sul tema
- Pubblica una notizia "in aggiornamento" con l'ultima ora di aggiornamento
- Pubblica i dati disponibili

La Funzione congiunta di comunicazione e informazione di Ispra, a livello nazionale, è di norma attivata, a seguito della dichiarazione di "stato di crisi". Ciascun canale fa quanto di competenza, coordinandosi con l'Unità di Crisi (UC) attivata in Ispra per regolamento. Inoltre, provvede ad attivare flussi di comunicazione interna al Snpa per informare tempestivamente le strutture di comunicazione delle Agenzie Ambientali su:

- Dichiarazione di Stato di crisi
- Tipo di allerta e scenario
- Eventuali indicazioni/linee guida/procedure operative e di comunicazione stabilite

Livello 2

Sono situazioni potenzialmente pericolose per la immediata integrità delle matrici ambientali quali acqua, aria e suolo, anche indotti da eventi naturali (sismi, frane, ecc), e che richiede interventi eccezionali ed urgenti per essere gestiti e riportati alla normalità. L'emergenza ambientale può essere un evento a sé stante o può costituire uno specifico aspetto di una emergenza di più ampio impatto.

Livello di allarme per i rischi di incidente rilevante.

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sul tema
- Predisporre un comunicato stampa di inizio emergenza e successivi comunicati stampa di aggiornamento fino a emergenza conclusa
- Risponde a domande di giornalisti, organizza o rilascia interviste secondo quanto indicato dal piano
- Si organizza per la partenza sul campo degli addetti stampa
- Predisporre e utilizza materiale fotografico o/e video prodotto internamente da distribuire ai media
- Convocare una eventuale conferenza stampa

Urp

- Ascolta e risponde alle richieste dei cittadini
- Inoltra ai tecnici e al coordinatore della comunicazione eventuali altre segnalazioni dei cittadini
- Mantiene il contatto con il coordinatore della comunicazione per gli aggiornamenti
- Utilizza le notizie del sito internet come punto di riferimento per le risposte
- Allunga eventualmente l'orario per le chiamate dei cittadini

Social media

- Monitora i social sul tema
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a messaggi o menzioni
- Aggiorna la situazione con specifici post a scadenza regolare, con una diretta costante
- Posta a supporto testi, mappe, foto, schemi, info-grafiche e quant'altro possa facilitare la comunicazione

Sito istituzionale

- Riporta notizie aggiornate sul tema
- Pubblica una notizia "in aggiornamento" con l'ultima ora di aggiornamento
- Pubblica i dati disponibili
- In home page riporta una sezione specifica ben visibile dove inserire tutto il materiale

La Funzione congiunta di comunicazione e informazione di Ispra, a livello nazionale, è attivata, a seguito della dichiarazione di "stato di emergenza". Ciascun canale fa quanto di competenza, coordinandosi con l'Unità di Crisi per l'Emergenza (UCE) attivata in Ispra per regolamento. Inoltre, provvede ad attivare flussi di comunicazione interna al Snpa per informare tempestivamente le strutture di comunicazione delle Agenzie Ambientali su:

- Dichiarazione di Stato di crisi
- Tipo di allerta e scenario
- Eventuali indicazioni/linee guida/procedure operative e di comunicazione stabilite.

5. La comunicazione nel rischio meteo-idrologico e idraulico

Il livello di allerta, identificato con i colori giallo, arancione e rosso, viene stabilito dalle Regioni attraverso i propri Centri Funzionali quali componenti del Sistema Nazionale di Allertamento e comunicato al Snpa e al Dipartimento per la Protezione Civile che provvede a predisporre il bollettino di criticità nazionale/allerta il quale raccoglie le valutazioni di criticità emesse dai singoli Centri funzionali Decentrati delle Regioni e Province Autonome. A livello locale e in diverse modalità le Agenzie Ambientali sono componenti del Sistema Nazionale di allertamento o destinatarie dei bollettini di allerta. Qualora l'emergenza sia di carattere interregionale o nazionale c'è anche il coinvolgimento di Ispra e del Snpa nel suo complesso.

L'Unità di Crisi e/o Emergenza dell'Ispra sulla base delle informazioni e indicazioni ricevute dichiara lo stato di crisi o emergenza e attiva le strutture operative dell'Ispra e delle Arpa/Appa.

È opportuno evidenziare che la classificazione del livello di allerta non necessariamente corrisponde direttamente ad una dichiarazione di stato di crisi e/o emergenza per l'Snpa.

Allerta gialla

Fenomeni idrologici e idraulici localizzati e temporali forti. Tali fenomeni determinano un occasionale pericolo per la sicurezza delle persone con possibile perdita di vite umane per cause incidentali ed effetti localizzati sul territorio.

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sull'allerta
- Predispose un comunicato stampa quando necessario da inviare ai media delle zone interessate
- Risponde a domande di giornalisti e organizza interviste richieste

Urp

- Risponde alle richieste dei cittadini

Social media

- Monitora i social sul tema
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a eventuali messaggi o menzioni
- Pubblica bollettini, mappe e grafici

Sito istituzionale

- Pubblica bollettini e materiali specifici dell'allerta
- Pubblica notizia

Allerta arancione

Fenomeni idrologici e idraulici diffusi e temporali forti, diffusi e persistenti. Tali fenomeni determinano un pericolo per la sicurezza delle persone, con possibili perdite di vite umane, ed effetti diffusi sul territorio.

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sull'allerta
- Predispone comunicati stampa di aggiornamento da inviare ai media delle zone interessate
- Risponde a domande di giornalisti e organizza interviste richieste

Urp

- Risponde alle richieste dei cittadini
- Fa riferimento alle notizie del sito in costante aggiornamento

Social media

- Monitora i social sull'allerta
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a eventuali messaggi o menzioni
- Pubblica di bollettini, mappe e grafici
- Aggiorna la situazione con specifici post a scadenza regolare, con una diretta costante

Sito istituzionale

- Pubblica bollettini e materiali specifici dell'allerta
- Predispone una notizia "in aggiornamento" con l'ultima ora di aggiornamento
- Predispone sulla home page una sezione specifica ben visibile dove inserire tutto il materiale

Allerta rossa

Fenomeni idrologici e idraulici numerosi e/o estesi. Tali fenomeni determinano un grave pericolo per la sicurezza delle persone con effetti ingenti ed estesi sul territorio.

Ufficio stampa

- Monitora i media per individuare articoli o servizi sull'allerta

- Predispone comunicati stampa di aggiornamento da inviare ai media delle zone interessate
- Risponde a domande di giornalisti e organizza interviste richieste
- Utilizza materiale fotografico o/e video prodotto internamente da distribuire ai media
- Convoca eventuali conferenze stampa

Urp

- Risponde alle richieste dei cittadini
- Fa riferimento alle notizie del sito in costante aggiornamento

Social media

- Monitora i social sull'allerta
- Monitora menzioni e notifiche
- Risponde a messaggi o menzioni
- Pubblica bollettini, mappe e grafici
- Aggiorna la situazione con specifici post a scadenza regolare, con una diretta costante

Sito istituzionale

- Pubblica bollettini e materiali specifici dell'allerta
- Predispone una notizia "in aggiornamento" con l'ultima ora di aggiornamento
- Predispone sulla home page una sezione specifica ben visibile dove inserire tutto il materiale

La Funzione congiunta di comunicazione e informazione di Ispra per le allerte meteo idrologiche, a livello nazionale, è attivata, a seguito della dichiarazione di "stato di crisi o emergenza". Ciascuna componente fa quanto di competenza, coordinandosi con l'Unità di Crisi (UC) per l'Emergenza (UCE) attivata in Ispra per regolamento. Inoltre, provvede ad attivare flussi di comunicazione interna al Snpa per informare tempestivamente le strutture di comunicazione delle Agenzie Ambientali su:

- Dichiarazione di Stato di crisi
- Tipo di allerta e scenario
- Eventuali indicazioni/linee guida/procedure operative e di comunicazione stabilite.

ALLEGATO 1

Glossario meteo

-A-

A **TRATTI**: Precipitazioni, nuvolosità, vento: per brevi periodi. È utilizzato in riferimento a variazioni di intensità.

Es. precipitazioni a t. intense

ABBASSAMENTO: si intende riferito alle temperature e allo zero termico. In questo caso è una variazione negativa rispetto alla quota specificata. *Es. zero termico a 3000 m, in a. (= la quota dello si porterà al di sotto dei 3000 metri). Oppure "abbassamento delle temperature".*

ACCOMPAGNATO DA, ASSOCIATO A...: Nubi, precipitazioni: si manifestano contemporaneamente a ...*Es. addensamenti associati a isolati temporali, temporali accompagnati da rovesci.*

ACCUMULO: è riferito alla precipitazioni nevose o agli inquinanti atmosferici. Per quanto riguarda la neve si intende l'altezza del manto nevoso in un determinato intervallo di tempo (12/24 ore).

Per gli inquinanti atmosferici è l'aumento della concentrazione in seguito a particolari condizioni atmosferiche (ad es., alta pressione livellata al suolo

Es. favorito l'accumulo degli inquinanti atmosferici.

A INIZIARE DA: Indica quali zone della regione saranno interessate per prime da un fenomeno (schiarite, aumento della nuvolosità, precipitazioni, ...) che tenderà ad estendersi a tutta la regione.

Es: nuvolosità in aumento a iniziare da Ponente.

A PARTIRE DA: indica quali zone della regione saranno interessate per prime da un fenomeno (schiarite, aumento della nuvolosità, precipitazioni, ...) che tenderà ad estendersi a tutta la regione.

Es. ovunque coperto, dal pomeriggio ampie schiarite a partire da ovest

Può essere utilizzato anche per indicare la collocazione temporale di un fenomeno.

Es. A partire dalla mattinata si attendono precipitazioni...

ADDENSAMENTO: Nubi: passaggio temporaneo da una copertura minore o uguale a quattro ottavi a una copertura maggiore di cinque ottavi per nubi dense di tipo medio-basso o cumuliforme.

Es. poco nuvoloso salvo locali a.nel pomeriggio sui rilievi (= sui rilievi potrà risultare temporaneamente molto nuvoloso o coperto).

Es. sui versanti padani coperto, a. nuvoloso

AMPIA: Schiarita: di estensione maggiore o uguale a quattro ottavi, in seguito ad una diminuzione della copertura.

Es. cielo coperto con a. schiarite lungo la costa (= lungo la costa il cielo tenderà ad essere nuvoloso o poco nuvoloso).

ANCHE: Tutti i fenomeni: indica la *possibilità* che assumano particolari caratteristiche.

Es. schiarite a. ampie; foschie a. dense; precipitazioni a. a carattere temporalesco.

ANNUVOLAMENTO: Nubi: temporaneo aumento della copertura fino a 2–5 ottavi. È una condizione più lieve dell'addensamento e si verifica a partire da condizioni di cielo sereno o poco nuvoloso.

Es. sereno salvo locali a. sui rilievi (= sui rilievi potrà risultare temporaneamente poco nuvoloso o nuvoloso).

ANTICICLONICO: condizione meteo legata alla presenza di una vasta area di alta pressione che, generalmente, garantisce condizioni di tempo stabile.

ATTENUAZIONE: Nubi, precipitazioni, vento, nebbia: diminuzione dell'intensità oppure riduzione dell'estensione.

AUMENTO: Temperatura: incremento rispetto ai valori del giorno precedente.

Nubi : incremento rispetto a quanto già specificato nella frase.

Moto ondoso: aumento dell'altezza d'onda

-B-

BANCHI: Nebbia: di estensione limitata, localizzata

Es. sui versanti padani al mattino nebbie in b.

BREVI: Precipitazioni, schiarite: di durata limitata, temporaneo.

Es. su zone costiere e appennini b. rovesci; possibilità di b. schiarite in mattinata.

BRINA DI SUPERFICIE: Cristalli di ghiaccio trasparenti, a forma piana o aghiforme, che si formano per sublimazione sulla superficie fredda della neve per trasferimento di vapore acqueo verso la superficie che si raffredda al di sotto della temperatura ambiente per irraggiamento.

-C-

CALMA: Vento: velocità inferiore a 0.5 m/s, assenza di vento .

Es. venti deboli variabili o calma di vento.

CALO: riferito a zero termico, quota neve, moto ondoso e temperature

Es. temperature minime in lieve c.

CIRCOLAZIONE ANTICICLONICA: disposizione dei venti tendenti a ruotare in senso orario.

CIRCOLAZIONE CICLONICA: disposizione dei venti tendenti a ruotare in senso antiorario

CONTINUO: Precipitazioni: carattere di persistenza e lunga durata (molte ore) (opposto di *intermittente*). Tipico delle precipitazioni di alcune nubi stratiformi (Nembostrati o Strati). Non indica la quantità e nemmeno l'intensità.

Es. precipitazioni moderate a prevalente carattere c.

COPERTO: Stato del cielo: grado di copertura di otto ottavi, il cielo risulta completamente ricoperto di nubi.

COPERTURA: L'insieme delle nubi presenti. Si misura in ottavi di cielo coperto.

CUMULI: Nubi: nube sviluppata in altezza e dai contorni rotondeggianti e ben definiti.

-D-

DENSO: Foschia: visibilità tra 1 e 2 Km

Nebbia: visibilità inferiore a 100 m.

DIFFUSO: Precipitazioni, nebbia, foschie, gelate: interessa gran parte del territorio specificato.

DIMINUZIONE: Temperatura: calo, variazione negativa *rispetto ai valori del giorno precedente*.

Copertura: variazione negativa rispetto a quanto già specificato nella frase.

Venti: variazione negativa rispetto alle ore precedenti

DIRADAMENTO: foschia : parziale dissoluzione e riduzione dell'estensione con aumento della visibilità.

DIREZIONE: Vento: direzione di provenienza.

DISPORSI: a proposito di vento quando tende ad assumere una nuova direzione di provenienza rispetto a quella precedentemente indicata.

DISSOLVIMENTO, DISSOLUZIONE: Nebbia, foschia, nubi: scomparsa.

-E-

ESTESO: precipitazioni, nebbia, foschie, gelate: diffuso, interessa gran parte del territorio specificato.

EVOLUZIONE DIURNA: nubi cumuliformi: assenti al mattino, massimo sviluppo nel pomeriggio, in dissolvimento in serata.

-F-

FAVOREVOLI: condizioni (meteorologiche): che predispongono il verificarsi di un fenomeno.

FOSCHIA: si parla di foschia quando la portata della visibilità risulta tra 1 e 15 km (tra 1 e 3 nell'aviazione). Nei bollettini meteo marini si parla di foschia per visibilità inferiore a 0.5 miglia marine, circa 1 km.

FREQUENTE: Nubi, precipitazioni: indica una probabilità che il fenomeno si verifichi.

-G-

GELICIDIO: Si tratta di un fenomeno provocato dalla pioggia o dalla pioviggine che, a causa della cosiddetta sopraffusione giunge al suolo in forma liquida pur con una temperatura dell'aria inferiore a 0 °C gelando a contatto con il terreno. Il fenomeno si verifica in condizioni invernali, quando si hanno precipitazioni in presenza di una colonna d'aria fredda (favorevole alla formazione di precipitazioni solide), "interrotta" alle quote medio-basse (intorno ai 1500-3000 m) da uno strato in cui l'aria è più calda. Il gelicidio non si forma quasi mai da nubi calde, cioè da nubi da cui cade acqua allo stato liquido. La precipitazione nasce, in questo caso, alle quote più alte in forma solida (come neve) ma, incontrando nella caduta verso il suolo lo strato più caldo, si scioglie completamente. Se in prossimità del suolo, incontra uno strato di aria fredda con temperatura inferiore a 0 °C, le gocce venutesi a formare congelano all'istante sulle superfici. Si forma così uno strato di ghiaccio trasparente, omogeneo, liscio e molto scivoloso, che racchiude i rami degli alberi, gli arbusti, gli steli dell'erba, i cavi elettrici nonché strade, marciapiedi, automobili ecc. all'interno di un involucro assai duro di acqua cristallizzata e trasparente.

Il gelicidio può provocare danni diffusi ai boschi in quanto rende gli alberi corpi rigidi e quindi non più in grado di resistere alle sollecitazioni del vento.

GENERALE: sinonimo di "ovunque".

Es. in serata g. attenuazione delle precipitazioni; dal pomeriggio g. aumento della copertura.

GRADUALE, GRADUALMENTE: si riferisce a una variazione che si realizza nell'arco di circa 12 ore.

Es. dal pomeriggio g. intensificazione della nuvolosità ad iniziare dall'estremo Ponente

-I-

INSTABILITA': al contrario di quanto avviene in condizioni anticicloniche, in condizioni di tempo instabile sono favoriti i moti verticali ascendenti di aria più calda e umida con conseguente formazione di nubi che possono dar luogo a precipitazioni talvolta anche intense, in relazione allo spessore (sviluppo verticale) raggiunto dalla nube.

INTENSIFICAZIONE: Aumento dell'intensità (vedi *intensità*).

INTENSITA': pioggia: quantità oraria o trioraria (millimetri all'ora o nell'arco di 3 ore), differente dalla quantità giornaliera che viene espressa con i termini debole, moderata, forte, molto forte.

Vento: velocità (nodi o m/s o km/h).

INTENSO: precipitazioni: indica, in sintesi, che la quantità giornaliera specificata può concentrarsi in poche ore.

INTERMITTENTE: precipitazioni: si manifestano ad intervalli brevi (opposto di *continuo*).

IRREGOLARE: nuvolosità: priva di uniformità o periodicità; non è possibile individuare uno stato del cielo prevalente o prevedere con buona approssimazione la localizzazione di sistemi nuvolosi.

ISOLATO: rovesci, temporali, foschie: proprio e particolare di zone molto limitate nello spazio e di localizzazione incerta.

-L-

LEGGERO, LIEVE: temperatura: si riferisce a una variazione di 1 o 2 °C.

LOCALE, LOCALMENTE: proprio e particolare zone molto limitate nello spazio e di localizzazione incerta.

-M-

MACAIA: fenomeno peculiare della Liguria e ancora più del Golfo di Genova. Talvolta, pur in presenza di condizioni anticicloniche, si osserva la formazione di nubi basse e stratiformi di origine marittimo-costiera legate all'instaurarsi di una debole ventilazione umida meridionale con temperature relativamente ancora fredde del mar Ligure; il fenomeno è tipico della stagione primaverile.

MAREGGIATA: vedi VENTI E MAREGGIATA

MIGLIORAMENTO: Nubi, precipitazioni : diminuzione dell'intensità o dell'estensione.

Visibilità: aumento.

MODERATO: utilizzato per vento e temperatura. Si intende come:

Vento: velocità tra 2.5 e 10 m/s (intensità)

Temperatura: si riferisce a una variazione di 2, 3 o 4 °C

MOLTO NUVOLOSO: Stato del cielo: copertura di 6 o 7 ottavi.

-N-

NEVE OLTRE, NEVE A.... : indica l'altitudine al di sopra della quale (o alla quale) le precipitazioni assumono carattere nevoso, mentre al di sotto sono costituite in prevalenza da pioggia. Spesso è indicata come "quota neve". Per approfondimenti vedere le soglie relative alle precipitazioni.

NEVICATA: quando le temperature, nei bassi strati dell'atmosfera, si avvicinano allo zero, le precipitazioni assumono carattere di neve e a seconda dell'intensità e della persistenza del fenomeno possono accumularsi in maniera consistente al suolo, creando quindi problemi alla circolazione. Il fenomeno può interessare anche aree molto estese, coinvolgendo la totalità delle persone e delle attività del territorio.

Perché la neve raggiunga il suolo la temperatura deve essere inferiore a 2°C circa. A volte, dunque, basta una differenza minima di temperatura per creare le condizioni per una precipitazione nevosa piuttosto che per la pioggia.

NON SI ESCLUDE: Precipitazioni, nubi, foschia: indica che il fenomeno *può* verificarsi, seppure con probabilità bassa.

NUBI (ALTE, BASSE, MEDIE, BASSE MARITTIMO COSTIERE) :

Per la descrizione utilizziamo un'immagine che è anche un ricordo dello stimato collega Stefano Gallino, inserita nel suo libro "Il meteo per la neve", edito da Nutrimenti (figura 19, pagina 46).

NUVOLOSITA': sinonimo di copertura, si misura in ottavi di cielo coperto.

NUVOLOSO: stato del cielo: copertura di 3, 4 o 5 ottavi.

-O-

OCCASIONALE: precipitazioni: si *può* verificare, seppure con bassa probabilità.

-P-

PARZIALE: schiarita: di estensione tra 1 e 4 ottavi, in seguito ad una diminuzione della copertura. Se la schiarita è più estesa si dice "ampia".

PASSAGGIO DI NUBI: annuvolamento (vedi) dovuto al transito di corpi nuvolosi. E' una condizione più lieve dell'addensamento e che si verifica a partire da condizioni di cielo sereno o poco nuvoloso.

PERSISTENTE/PERSISTENZA: Precipitazioni, foschia, afa: si manifesta per gran parte della giornata mantenendo inalterate le proprie caratteristiche di estensione e intensità.

PIOVASCO: precipitazione di breve durata e intensità debole localizzata e con carattere di intermittenza, tipicamente prodotta da nubi stratiformi o addensamenti con scarso sviluppo verticale

PIOVIGGINI: piogge caratterizzate da gocce di dimensioni molto piccole e fitte che possono essere di debole o moderata intensità

POCO NUVOLOSO: Stato del cielo: copertura di 1 o 2 ottavi.

POSSIBILE/POSSIBILITA': Si riferisce ad un evento con bassa probabilità di verificarsi.

PROBABILE/PROBABILITA': Esprime la misura in cui il fenomeno a cui fa riferimento è ritenuto possibile. Ad esempio la bassa probabilità va dallo 0 al 30%.

PROGRESSIVO/PROGRESSIVAMENTE: Che presenta una graduale modificazione quantitativa; situazione che si realizza nell'arco di circa 12 ore.

-Q-

QUADRANTE: Insieme di direzioni comprese tra due punti cardinali consecutivi. Si usa in riferimento alla direzione di provenienza del vento. I quattro quadranti vengono specificati nell'allegata "rosa dei venti".

QUOTE BASSE: Neve tra gli 0 e i 300 metri

QUOTE COLLINARI: Neve a un'altezza compresa tra i 300 e i 1000 metri

-R-

RAPIDO/REPENTINO : Si riferisce ad un evento che si manifesta in modo estremamente veloce, realizzandosi nell'arco di poche ore (6 ore al massimo).

RASSERENAMENTO: Stato del cielo: dissolvimento delle nubi e ritorno del sereno (copertura di zero ottavi).

REGIME DI BREZZA: Vento: regime circolatorio caratterizzato da vento (brezza) di intensità variabile da debole a moderata, la cui direzione è legata alla conformazione locale del territorio e varia nell'arco delle 24 ore in funzione del ciclo diurno del soleggiamento.

RESIDUO: Precipitazioni, nubi, foschie, banchi di nebbia: dovuto ad una precedente situazione ormai in via di esaurimento.

RIALZO: Temperatura: aumento, variazione positiva rispetto ai valori del giorno precedente

RINFORZO: Vento: aumento dell'intensità (velocità).

RISALITA: Temperatura, zero termico, limite neve: innalzamento, variazione positiva rispetto alla quota già specificata.

ROTAZIONE: Vento: cambiamento della direzione di almeno 90°.

ROVESCIO DI GRANDINE: in particolari condizioni, quando la differenza di temperatura fra il suolo e gli strati superiori dell'atmosfera è molto elevata, le nubi temporalesche danno luogo a rovesci di grandine, cioè alla caduta a scrosci di chicchi di ghiaccio, che in alcuni casi possono assumere anche dimensioni ragguardevoli, capaci di danneggiare le lamiere di un'automobile e di mettere a rischio l'incolumità delle persone

ROVESCII DI PIOGGIA: le precipitazioni associate a un temporale sono caratterizzate da variazioni di intensità rapide e notevoli, sia nello spazio sia nel tempo. Concentrando considerevoli quantità di acqua in breve tempo su aree relativamente ristrette, possono quindi dare luogo a scrosci di forte intensità che si verificano a carattere estremamente irregolare e discontinuo sul territorio. Il carattere tipicamente impulsivo rende i rovesci di pioggia un pericolo innanzitutto per quanto riguarda le ripercussioni immediate e repentine che possono avere sul territorio, pregiudicando la stabilità dei versanti, innescando frane superficiali.

Le colate di fango e gli smottamenti possono arrivare a coinvolgere la sede stradale ingrossando rapidamente torrenti e corsi d'acqua minori, che – specie nella stagione estiva – possono passare in brevissimo tempo da uno stato di secca ad uno stato di piena, senza alcun preavviso. Il letto di un torrente in stato di magra (o addirittura in secca, dall'aspetto di un'arida distesa di sassi) può improvvisamente tramutarsi in un corso impetuoso di acqua, capace di

trascinare con sé cose e persone, in conseguenza di un temporale che magari si è sviluppato nell'area a monte, senza necessariamente coinvolgere la zona in cui ci troviamo e quindi rendendo ancor più imprevisto l'evento.

-S-

SALVO: Indica la possibilità (molto incerta) di un fenomeno su una parte ristretta del territorio e/o per un breve periodo di tempo.

SCHIARITE: stato del cielo: parte del cielo priva di nubi in seguito ad una diminuzione della copertura nuvolosa, può essere l'inizio di un rasserenamento. L'estensione della schiarita può essere *parziale* o *ampia* (vedi).

SCROSCIO: precipitazione intensa e di breve durata prodotta tipicamente da nubi temporalesche, tipiche di una situazione di variabilità. Essa è caratterizzata da brusco inizio e fine altrettanto improvvisa con intensità della precipitazione variabile in modo rapido e talvolta consistente nel corso della durata dell'evento. Lo scroscio è generalmente caratterizzato da gocce e particelle solide (neve o grandine) generalmente di grandi dimensioni

SENSIBILE: Temperature: si riferisce ad una variazione di più di 4 °C

SENZA VARIAZIONI DI RILIEVO/SENZA NOTEVOLI VARIAZIONI: Temperatura: nessuna variazione rispetto ai valori del giorno precedente (con una tolleranza di 1°C). Si usa anche per le condizioni del tempo.

SERENO: Stato del cielo: assenza di nubi, copertura di zero ottavi.

SOLEGGIATO: Stato del cielo: copertura nuvolosa inferiore ai 4 ottavi o comunque composta da nubi di spessore molto ridotto (nubi alte e sottili) che permettono il passaggio della gran parte della radiazione solare.

SPARSO: Nubi, precipitazioni, foschie: che ricopre l'area specificata in maniera discontinua e disomogenea.

SPESSORE: Nubi: distanza dalla base alla sommità della nube o dello strato di nubi.

STABILE: tipico delle situazioni di alta pressione (anticicloniche) in cui i moti verticali ascendenti dell'aria sono più deboli quando non del tutto assenti. Sono favorite invece le correnti discendenti che tendono a dissolvere le nubi. Per questo il tempo stabile è solitamente associato al bel tempo. Fa eccezione un fenomeno peculiare della Liguria (e più ancora del Golfo di Genova): la *macaia*(vedi definizione specifica)

STAZIONARIO: Temperatura: nessuna variazione rispetto ai valori del giorno precedente (con una tolleranza di + o - 1°C).

STRATIFORME/STRATIFICATA: Nubi: caratterizzate da ampia estensione orizzontale a formare uno strato continuo. *Es. cielo nuvoloso o molto nuvoloso per nubi s.*

-T-

TEMPERATURA: Temperatura dell'aria misurata (o prevista) a 2 metri dal suolo.

TEMPO STABILE/STABILITA': vedi definizione di stabilità

TEMPO INSTABILE: vedi definizione di instabilità

TEMPORALE: Quando si parla di temporali ci si riferisce a un insieme di fenomeni che si sviluppano, tipicamente in maniera concomitante, in imponenti nubi temporalesche, dall'aspetto rigonfio e dallo sviluppo verticale, dette cumulonembi. Questi fenomeni si manifestano su aree relativamente ristrette (dell'estensione dell'ordine della decina di chilometri), con evoluzione generalmente rapida e improvvisa, e con intensità quasi sempre considerevoli, spesso anche con violenza. Tutte caratteristiche che, unitamente all'elevato grado di imprevedibilità di questo tipo di fenomeni e all'impossibilità di determinarne in anticipo la localizzazione e la tempistica di evoluzione, rendono i temporali un pericolo che può comportare molteplici rischi, anche di estremo rilievo.

I pericoli connessi ai temporalisi possono ricondurre ai tre tipi di fenomeni meteorologici legati alle nubi temporalesche:

- i fulmini, ovvero improvvise scariche elettriche che dalla nube raggiungono il suolo, accompagnate dalla manifestazione luminosa del lampo e seguite nella nostra percezione dal rombo del tuono;
- le raffiche, ovvero brevi intensificazioni della velocità del vento al suolo che si manifestano in maniera impulsiva e improvvisa;
- i rovesci, ovvero precipitazioni intense generalmente di breve durata, caratterizzate da un inizio e un termine spesso improvvisi, e da variazioni di intensità rapide e notevoli. I rovesci possono essere di pioggia, grandine o neve, a seconda delle condizioni termodinamiche.

Un altro pericolo arriva dalla possibilità che i temporali siano forti, organizzati, stazionari e/o persistenti, fra i fenomeni peggiori per la nostra regione.

I temporali forti ISOLATI sono caratterizzati da celle convettive, dell'estensione di qualche km che si sviluppano in un arco di tempo limitato, spesso di durata inferiore all'ora.

I temporali ORGANIZZATI sono sistemi di celle convettive più estese che, in particolare, possono continuare a rigenerarsi nella stessa area, dando così luogo a fenomeni temporaleschi più duraturi del tipico temporale (dell'ordine delle 2/3 ore, STAZIONARI o PERSISTENTI).

In particolari situazioni meteorologiche e ambientali, la struttura temporalesca è sede di formazione di una tromba d'aria, fenomeno tanto breve e localizzato quanto intenso e distruttivo, ben riconoscibile dalla nube a imbuto che discende dal cumulonembo verso il suolo e capace di attivare intensità di vento istantanee molto elevate. Tuttavia, in presenza di rilievi montuosi in prossimità della costa, le trombe marine sono destinate a dissiparsi rapidamente non appena abbiano raggiunto la terraferma per effetto dell'attrito del suolo stesso.

I fulmini rappresentano un altro significativo pericolo associato ai temporali. La maggior parte degli incidenti causati dai fulmini si verifica all'aperto: la montagna è il luogo più a rischio, ma lo sono anche tutti i luoghi esposti,

specie in presenza dell'acqua, come le spiagge, i moli, i pontili, le piscine situate all'esterno. In realtà esiste un certo rischio connesso ai fulmini anche al chiuso. Una nube temporalesca può dar luogo a fulminazioni anche senza apportare necessariamente precipitazioni.

TEMPORALI FORTI: sono caratterizzati da precipitazione localmente intensa o molto intensa tipicamente originata da sistemi convettivi di ridotta estensione spaziale (celle convettive) che si sviluppano in un arco di tempo limitato, spesso di durata inferiore all'ora

TEMPORALI ORGANIZZATI: si hanno quando vanno a creare sistemi di celle convettive che formano strutture precipitative più estese o durature del tipico temporale.

TEMPORALI PERSISTENTI: ovvero autorigeneranti e stazionari per qualche ora su una stessa zona, ove possono scaricare ingenti precipitazioni.

TEMPORALESCO: Precipitazioni: a carattere di rovescio, accompagnati da fulminazioni. Talvolta possono essere associati a grandinate e isolate raffiche di vento, più raramente da trombe d'aria.

TEMPORANEO/TEMPORANEAMENTE: Nubi, precipitazioni, temperatura, mare, vento: che ha carattere di provvisorietà, di durata inferiore a 6 ore.

Es. sui rilievi cielo da nuvoloso a t. molto nuvoloso; nel pomeriggio t. intensificazione delle precipitazioni sulle Alpi. Oppure: mare poco mosso, temporaneamente mosso sui bacini di Ponente

TENDENTE/TENDENZA: Indica l'evoluzione graduale da una condizione o caratteristica iniziale ad una successiva con una tempistica non ben definibile. Non esprime una probabilità.

-V-

VARIABILE: Nubi: si verificano periodi di durata simile con differenze di copertura di più di 4 ottavi.

Direzione del vento: differente a seconda dell'ora e del luogo, non è possibile individuare una direzione prevalente.

Es. nuvolosità v. con addensamenti più probabili al pomeriggio (= la copertura varierà ad esempio dal poco nuvoloso al molto nuvoloso ed è più probabile che i periodi di cielo molto nuvoloso si verifichino nel pomeriggio); vento debole di direzione v.

VARIABILITA': si intende l'alternarsi di situazioni atmosferiche anche molto differenti tra loro.

Il termine può essere usato per indicare una variabilità spaziale oppure temporale. Nel primo caso, ad esempio, potrebbe verificarsi che un improvviso temporale localizzato determini un repentino ma temporaneo peggioramento con rovesci intensi in una certa vallata mentre sulla vallata adiacente continua a permanere il bel tempo (fenomeno frequente d'estate). Nel secondo caso, invece, nel corso della giornata e su una porzione estesa del territorio regionale, si possono osservare momenti di ampio soleggiamento alternati ad

annuvolamenti anche consistenti e anche a precipitazioni di breve durata (frequentemente legate a rovesci o temporali)

VALANGA: massa di neve in rapido movimento lungo un pendio e può essere definita in base alle dimensioni:

- *piccola*: anche detta "scaricamento localizzato"; generalmente non arreca danno alle persone
- *media*: si limita a pendii uniformi circoscritti rispetto ai versanti, è la più pericolosa per gli sciatori
- *grande*: interessa interi versanti e raggiunge i fondovalle producendo danni alle strutture (strade, impianti da sci, case).

In ogni valanga è in genere possibile riconoscere: zona di distacco; zona di scorrimento; zona di accumulo.

La *classificazione delle valanghe* può essere effettuata in base a vari criteri:

- tipo di distacco
- posizione della superficie di slittamento
- umidità della neve
- forma del percorso
- tipo di movimento
- causa innescante

VELATO/VELATURE: Stato del cielo: copertura (maggiore di 1 ottavo) determinata da nubi alte, sottili e stratificate, tale da far apparire il cielo come ricoperto da un velo; spesso la luce del sole riesce a filtrare in quantità considerevole.

VELOCE: Si riferisce ad un evento che si manifesta in modo rapido, realizzandosi nell'arco di poche ore (6 ore al massimo).

VENTI E MAREGGIATA: In particolari situazioni meteorologiche, negli strati atmosferici prossimi al suolo, si attivano intense correnti che possono insistere più o meno a lungo - talvolta anche per 24 o 48 ore - su aree molto estese del territorio nazionale, dando luogo a forti venti sulla terraferma e alla contestuale intensificazione del moto ondoso sui mari. Inoltre, quando una certa area è interessata da nubi temporalesche, all'interno di queste si attivano intense correnti verticali, sia in senso ascendente sia discendente; quando queste ultime raggiungono il suolo, si diramano in senso orizzontale, seguendo la conformazione del terreno, dando luogo a repentini spostamenti della massa d'aria circostante, ed attivando quindi intensi colpi di vento. Questo è il motivo per cui, durante i temporali, il vento soffia in modo irregolare e discontinuo, a raffiche, manifestandosi con improvvise intensificazioni che colpiscono generalmente per tratti intermittenti e di breve durata, ma talvolta con una certa violenza. In caso di venti forti, possono verificarsi ulteriori rinforzi improvvisi e impulsivi, cioè raffiche generalmente irregolari e discontinue, per tratti intermittenti di durata più o meno breve, anche di una certa violenza. In caso di venti forti, possono verificarsi ulteriori rinforzi improvvisi e impulsivi, cioè raffiche generalmente irregolari e discontinue, per tratti intermittenti di durata più o meno breve, anche con una certa violenza. L'effetto diretto che si

può subire al verificarsi di venti particolarmente intensi è quello di essere trascinati in una caduta, ma i pericoli più gravi sono tipicamente rappresentati dagli effetti indiretti, nel caso in cui si venga colpiti da oggetti improvvisamente divelti e scaraventati a terra dalle raffiche (rami, tegole, vasi, pali della luce, segnali stradali, cartelloni pubblicitari, impalcature, ecc.). Le raffiche, infatti, a seconda dell'intensità possono arrivare a spostare oggetti più o meno grandi e pesanti, fino ad abbattere nei casi più gravi interi alberi o a scoperchiare interi tetti.

-Z-

ZONE INTERNE: si intendono tutti i comuni senza affaccio sul mare

(DA INTEGRARE – A CURA DELLA RETE DEI COMUNICATORI – CON QUANTO GIÀ REALIZZATO NELLE SINGOLE COMPONENTI Snpa)

Aspetti comunicazione del rischio di cui tenere conto

Glossario unità di misura

Glossario sostanze

Scheda tipo di buona comunicazione su:

- **Incendi**
- **Sversamento**
- **Meteo**
- **Analisi**



L'adesione al manifesto della comunicazione non ostile

La Rete 'Comunicazione e informazione' Snpa, nella sua riunione del 12 aprile 2019 ha deciso di aderire al Manifesto della comunicazione non ostile per la pubblica amministrazione.

La Rete Comunicazione e informazione del Sistema nazionale di protezione dell'ambiente, infatti, è consapevole che la Pubblica amministrazione è uno degli attori chiave della società contemporanea e può svolgere un ruolo fondamentale a favore di comportamenti rispettosi e civili, un ruolo che richiede un impegno di responsabilità condivisa.

La Rete considera il [Manifesto della comunicazione non ostile](#) uno strumento efficace in grado di promuovere consapevolezza e di sensibilizzare le persone e le organizzazioni sui comportamenti comunicativi in generale e sui social media.

parole
ostili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale
Dico o scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

2. Si è ciò che si comunica
Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

3. Le parole danno forma al pensiero
Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare
Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

5. Le parole sono un ponte
Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

6. Le parole hanno conseguenze
So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

7. Condividere è una responsabilità
Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare
Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

9. Gli insulti non sono argomenti
Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

10. Anche il silenzio comunica
Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

[paroleostili.it](#)   

La Rete, pertanto, condividendo i principi e le diverse declinazioni del Manifesto, in particolare quella per la Pubblica amministrazione, vi aderisce e si impegna a osservarli e a promuoverli.

**parole
ostili**

Il Manifesto

della comunicazione non ostile

PER LA
PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

1. Virtuale è reale

Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione. Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.

2. Si è ciò che si comunica

So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.

3. Le parole danno forma al pensiero

Evito le formule astruse. Il burocrate vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. E mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.

6. Le parole hanno conseguenze

Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.

7. Condividere è una responsabilità

Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora a collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.

9. Gli insulti non sono argomenti

Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.

10. Anche il silenzio comunica

So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.

   paroleostili.it



Partecipazione in modo coordinato del SNPA alle trasmissioni di Rai 3 “Buongiorno Regione”

La RAI ha chiesto ai Centri Funzionali, attraverso i capi-redattori regionali, la possibilità di effettuare il collegamento meteo mattutino all'interno dello spazio Buongiorno Regione (da settembre a giugno, indicativamente seguendo il calendario scolastico, dalle 7.30 alle 8.00) direttamente dallo studio di trasmissione.

Quest'anno la richiesta è arrivata in ritardo rispetto ai tempi consueti e ha incontrato difficoltà da parte del personale dei servizi meteo delle diverse Arpa che effettua questo tipo di servizio.

Si ritiene che questa opportunità possa assicurare notevole visibilità in uno spazio televisivo che presenta una buona audience, e quindi costituisca un interessante banco di prova per mettere in campo un'azione di comunicazione Snpa omogenea su tutto il territorio nazionale (almeno, laddove presente il meteo all'interno dei compiti Arpa/Appa), per favorire la conoscenza del Snpa al di fuori degli addetti ai lavori.

Sarebbe opportuno un pronunciamento del Consiglio Snpa che, in modo coordinato stabilisca:

- l'adesione di tutte le Agenzie che hanno un servizio meteo alla richiesta della RAI;
- la predisposizione di un capo di abbigliamento coordinato per il personale che andrà in trasmissione, che permetta la visibilità del logo SNPA;
- lo stanziamento da parte delle agenzie delle risorse necessarie per il personale che dovrebbe entrare in servizio alle 7:00 per poter partecipare alle trasmissioni, indicativamente un'ora circa per 200 puntate per ciascuna Arpa.

Scheda 11



Gli indicatori delle attività di comunicazione e informazione Snpa

Il benchmarking delle attività svolte da parte delle varie componenti del Sistema nazionale a rete di protezione ambientale (Snpa), e di esse con realtà esterne confrontabili, costituisce un'opportunità importante per innescare circuiti virtuosi di confronto fra le diverse esperienze, in una logica che deve essere di collaborazione e miglioramento continuo.

Di questo sono pienamente convinti i componenti della Rete '[Comunicazione e informazione](#)' Snpa; per questo nel corso del 2017, in collaborazione con il gruppo di lavoro "Indicatori Snpa", hanno definito gli indicatori sui quali concentrarsi, consapevoli del fatto che per poter effettuare un benchmarking efficace è necessario prendere in considerazione numeri effettivamente confrontabili (cioè rilevati in modo omogeneo da tutte le realtà e rappresentino gli stessi fenomeni).

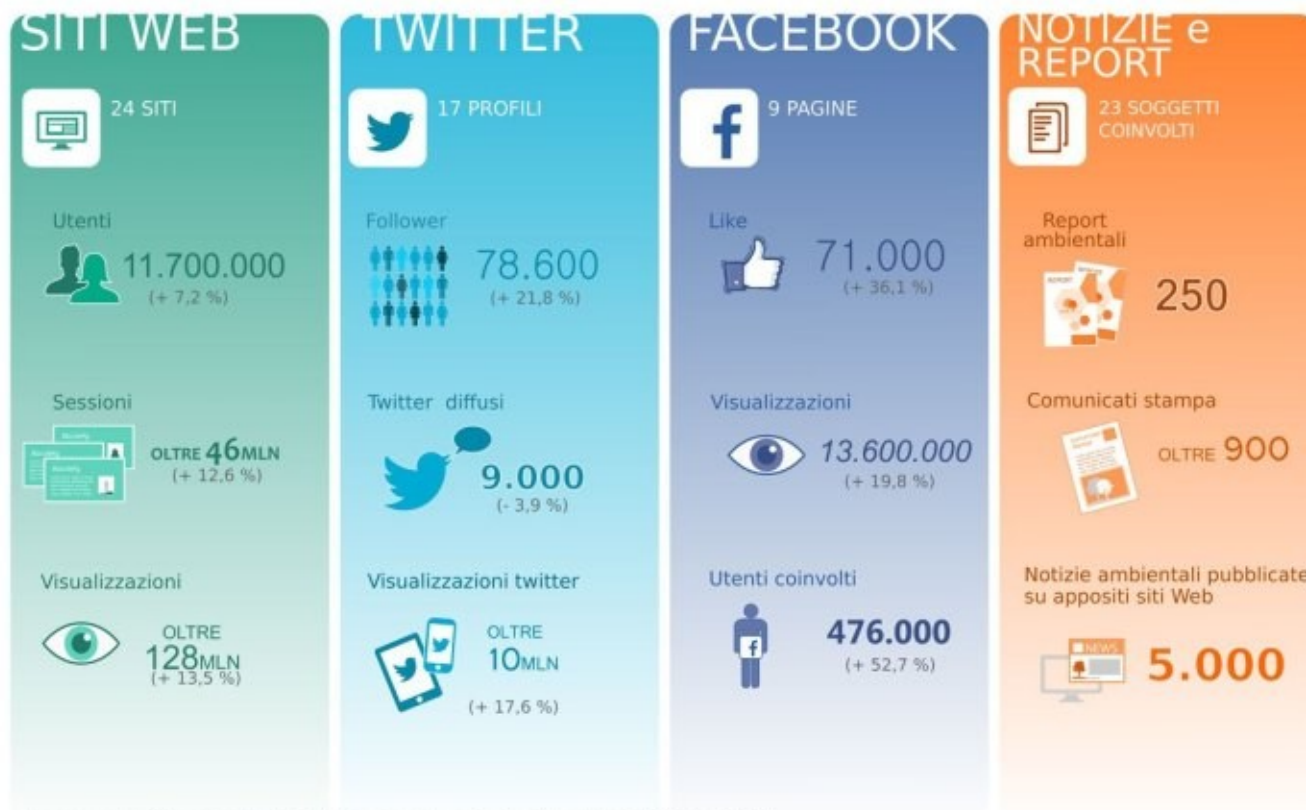
Il pacchetto di indicatori, ormai andato a regime, ed infatti, oltre ai dati 2017, [già nel gennaio 2019 erano disponibili i dati 2018](#), riguardano tre filoni di attività:

- siti Web
- social media
- informazione ambientale attraverso notizie e report pubblicati.

Per il momento non sono comprese le attività di relazioni con il pubblico, che sicuramente costituiscono una componente imprescindibile della comunicazione del Sistema, ma per ora i dati rilevati dalle singole agenzie non presentavano i necessari requisiti di omogeneità e quindi confrontabilità; su questo si dovrà ancora lavorare, in collaborazione con il gruppo che si occupa del progetto "SI-Urp", magari mettendo a disposizione di tutte le agenzie un data base, alimentabile via web, nel quale registrare tutti i contatti-

I dati riepilogativi relativi alle attività di comunicazione informazione integrate del Snpa

COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE



Le percentuali fra parentesi si riferiscono alle variazioni tra gli anni 2018 e 2017

Fonte dei dati: Rete Comunicazione e Informazione SNPA

Elaborazione: ARPAT 2019

I dati riepilogativi delle attività di comunicazione e informazione degli enti che compongono il Snpa

Il numero di visitatori sui **siti Web** è confrontabile per 21 siti su 24, in quanto i dati sono stati raccolti utilizzando lo stesso software (Google Analytics), mentre negli altri casi sono impiegati strumenti diversi (per il 2019 anche Arpa Friuli Venezia-Giulia e Arpa Molise hanno già installato lo stesso software, che è gratuito). Purtroppo questi prodotti forniscono risultati anche molto diversi, ad esempio Arpa Toscana, che da diversi anni utilizza in parallelo Awstats e Google Analytics sul medesimo sito Web, ha potuto constatare differenze anche nell'ordine di dieci volte (!) nei dati forniti dai due software.

Dai dati raccolti si evidenzia in modo nettissimo che vi è un evidente "effetto traino" per quelle agenzie che pubblicano le previsioni meteorologiche, che evidentemente rappresentano un contenuto molto ricercato.

Complessivamente si parla di **11 milioni** di visitatori dei siti Snpa per circa **123 milioni** di pagine visitate. Sono numeri considerevoli che evidenziano la rilevanza cruciale della comunicazione via Web. Da questo punto di vista è da sottolineare la pubblicazione del nuovo sito Web di Sistema il 21 novembre 2018 nel quale è stato integrato il sito AmbienteInforma.

Il secondo gruppo di indicatori riguarda il mondo dei social media, e in particolare Twitter e Facebook. Oramai è largamente condivisa la constatazione che la comunicazione sui social, anche per le realtà istituzionali e tecnico-scientifiche come

Scheda 11

quelle che compongono il Snpa, è imprescindibile. Come documentano tutte le ricerche in materia, [a partire dal Censis](#), ormai i social sono diventati un mezzo fondamentale di informazione per buona parte della popolazione, e in alcuni casi l'unico, con tutte le conseguenti problematiche in termini di fake-news. Tuttavia, l'averne consapevolezza della complessità di questo canale di comunicazione, non può esimerci dall'utilizzarlo, perché "abbandonare il campo", significherebbe rinunciare a "esserci" con un'informazione corretta e autorevole.

Snpambiente (account di Sistema), Ispra, AssoArpa e 14 agenzie hanno un loro account **Twitter**. Complessivamente, a fine 2018 erano quasi **79.000** le persone che seguivano i nostri tweet, per un totale di oltre **10 milioni** di visualizzazioni. In questo caso – come per Facebook – i dati sono certamente omogenei e confrontabili, in quanto rilevati con il software fornito dallo stesso Social.

Per quanto riguarda **Facebook**, le agenzie presenti sono decisamente in minor numero, solo 8 – oltre a Ispra. I numeri rilevati però ci permettono di osservare che sono quasi **73.000** le persone che ci seguono complessivamente, con oltre **2.700.000** utenti coinvolti e oltre **undici milioni** di post visualizzati. Da segnalare anche il "gruppo" AmbienteInforma, che contribuisce a costruire una "community" di coloro che sono attenti ai temi ambientali ed al lavoro del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente.

E' vero che Facebook è un social più "problematico", rispetto a Twitter, ma è sicuramente quello più frequentato da gran parte della popolazione (sempre secondo il Censis, "è utilizzato dal 35% degli italiani (e la percentuale sale al 48,8% tra i giovani)"). Anche su questo è auspicabile una riflessione e un impegno consapevole da parte del Sistema e delle sue singole componenti.

Per alcuni dati relativi ai Social è possibile anche un confronto con alcune realtà che operano nel nostro stesso ambito (Agenzia Europea per l'ambiente, Ministero dell'Ambiente e Legambiente).

I numeri mostrano come il Sistema non "sfigura" minimamente, anzi è in crescita rilevante. Si tratta di continuare con decisione sulla strada intrapresa.

Scheda 11

NOTIZIE – REPORT	ANNO 2018			ANNO 2017		
Agenzia	n. notizie ambientali [notizie pubblicate nell'apposita sezione del sito Web]	n. comunicati stampa [comunicati pubblicati nell'apposita sezione del sito Web]	n.report ambientali pubblicati dall'Agenzia (annuali e/o tematici, a scala regionale - nazionale per Ispra)	n. notizie ambientali [notizie pubblicate nell'apposita sezione del sito Web]	n. comunicati stampa [comunicati pubblicati nell'apposita sezione del sito Web]	n.report ambientali pubblicati dall'Agenzia (annuali e/o tematici, a scala regionale - nazionale per Ispra)
Snambiente – AmbienteInforma	1.090	-	7	1.003	-	-
Ispra	440	65	50	309	25	66
Arta Abruzzo	56	65	9	70	20	19
Appa Bolzano	56	9	6	96	-	15
Arpa Basilicata	100	33	6	190	20	0
Arpa Calabria	252	84	10	91	122	34
Arpa Campania	71	27	-	40	16	
Arpa Emilia-Romagna	835	74	-	400	60	12
Arpa Friuli Venezia-Giulia	359	60	4	349	70	3
Arpa Lazio	9	1	4	7	0	1
Arpa Liguria	174	0	6	605	20	8
Arpa Lombardia	98	86	-	128	112	
Arpa Marche	48	0	0	42	0	9
Arpa Molise	5	0	1	12	0	1
Arpa Piemonte	479	61	5	472	50	3
Arpa Puglia	87	16	37	109	9	49
Arpa Sardegna	12	2	11	14	12	11
Arpa Sicilia	56	3	14	77	7	29
Arpa Toscana	374	57	29	566	84	24
Appa Trento	81	55	15	59	52	12
Arpa Umbria	14	22	13	11	35	5
Arpa Valle d'Aosta	63	6	8	62	4	8
Arpa Veneto	260	195	15	367	226	13
Totale Snpa	5.019	921	250	5.079	944	322

Infine, fra gli indicatori rilevati ce ne sono tre che riguardano l'offerta di informazione attraverso notizie, comunicati stampa e rapporti ambientali pubblicati on-line.

Anche in questo caso si tratta di numeri considerevoli, in quanto si parla di circa **6.000** fra notizie e comunicati, e **250** rapporti ambientali.

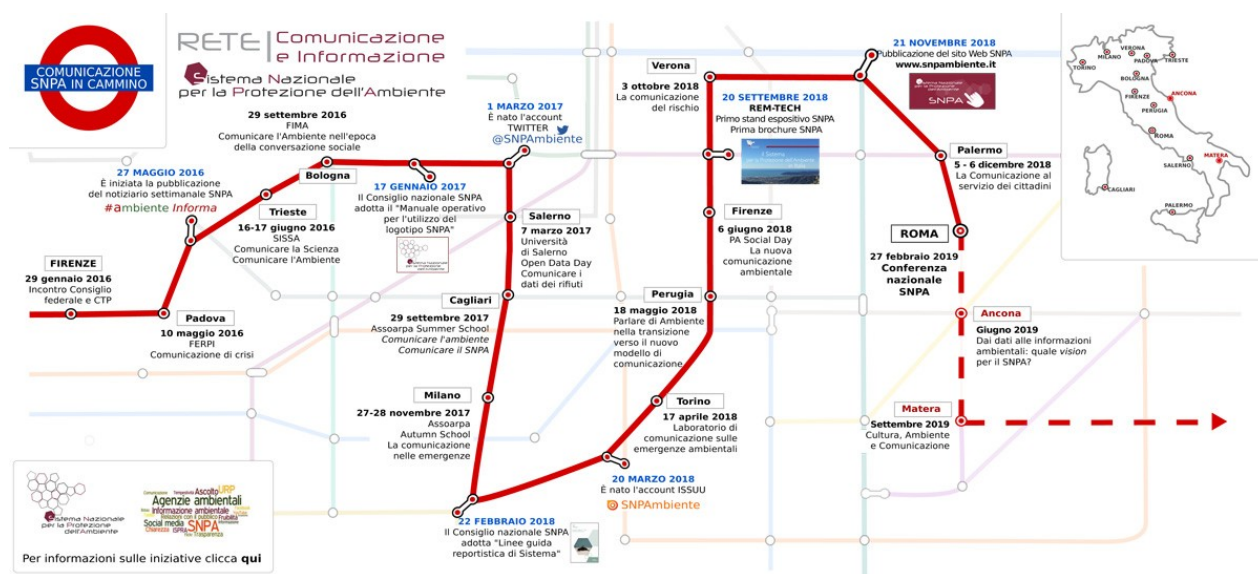
Da segnalare, anche in termini quantitativi, il ruolo assunto da AmbienteInforma – il notiziario di Sistema – che ha pubblicato nel 2018 oltre **mille** notizie.



Comunicazione Snpa in cammino

I comunicatori Sistema nazionale a rete di protezione ambientale (Snpa) hanno iniziato dal **gennaio 2016** un percorso articolato, in primo luogo di ascolto, per capire quali sono le aspettative degli interlocutori esterni nei confronti della comunicazione e informazione del Sistema.

Diversi appuntamenti, rivolti in particolar modo ai comunicatori delle Agenzie ambientali e di Ispra – in alcuni casi aperti anche ad altri rappresentanti del Snpa – sono stati svolti nel triennio 2016-2018 e che sono culminati nell'evento di Palermo, preparatorio della Conferenza nazionale Snpa, e nel workshop dedicato alla comunicazione tenuto nell'ambito della 1a Conferenza nazionale Snpa a fine di febbraio del 2019.



Sul sito Web è pubblicata una story map di questo percorso, di cui riepiloghiamo le tappe:

- il **10 maggio 2016** a Padova si è tenuto, in collaborazione con la Federazione relazioni pubbliche italiane ([Ferpi](#)), il seminario *Crisis Management. Perché non si è mai sufficientemente preparati quando scoppia una crisi? Una ipotesi di cassetta degli attrezzi;*
- il **16 e 17 giugno 2016** a Trieste si è svolto, in collaborazione con la [SISSA](#), il workshop *Comunicare la scienza, comunicare l'ambiente;*
- il **7 settembre 2016** a Firenze si è svolta la giornata formativa dedicata ai nuovi mezzi di comunicazione *Le Agenzie di protezione ambientale e i social,* in collaborazione con [Cittadini di Twitter;](#)

Scheda 12

- Il **29 settembre 2016** si è svolto a **Bologna**, in collaborazione con la [Federazione italiana media ambientali](#) (FIMA), il seminario [Comunicare l'ambiente nell'epoca della conversazione sociale](#)
- il **7 marzo 2017**, nell'ambito della Settimana dell'Amministrazione aperta, è stata promossa a Salerno, in collaborazione con l'Università, una giornata su open data e trasparenza, dedicata al tema [Comunicare i dati dei rifiuti](#);
- il **29 settembre 2017**, a **Cagliari**, nell'ambito della Summer School AssoArpa per l'alta dirigenza delle agenzie, una sessione dedicata al tema: *Comunicare l'ambiente, comunicare il Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente* ([presentazioni](#) e [registrazione video](#));
- il **29 novembre 2017**, a **Milano**, nell'ambito della Autumn School AssoArpa, una sessione è stata dedicata al tema *Comunicare nelle emergenze* ([presentazioni](#) e registrazioni video) ed un gruppo di lavoro sui medesimi temi ([presentazioni](#) e [registrazioni video](#));
- il [Laboratorio sulla comunicazione nelle emergenze](#) a **Torino** il **17 aprile 2018**
- il [confronto fra i vertici e i comunicatori Snpa](#) su *Comunicazione e informazione ambientale* sull'Isola Polvese (Lago Trasimeno, PG) il **17 maggio 2018**, al termine del quale è stato varato un [documento di indirizzo](#) su queste tematiche, che sarà proposto alla discussione del Consiglio nazionale Snpa;
- un incontro formativo, in collaborazione con l'Ordine dei giornalisti su [Parlare d'ambiente nella transizione verso il nuovo modello di sviluppo](#) a Perugia il **18 maggio 2018**;
- un workshop, in occasione del PA Social Day a Firenze il **6 giugno 2018** su [La nuova comunicazione ambientale](#);
- un seminario su: "[La comunicazione del rischio](#)" a Verona il **3 ottobre 2018**, con Giancarlo Sturloni, giornalista, autore del manuale "La comunicazione del rischio per la salute e per l'ambiente" (Mondadori Università);
- una sessione dedicata a: "[La comunicazione al servizio dei cittadini](#)", a Palermo il **6 dicembre 2018**, nell'ambito dell'iniziativa preparatoria della Conferenza nazionale SNPA;
- un workshop [dedicato a comunicazione e partecipazione nell'ambito della Conferenza nazionale SNPA](#) che si è tenuto a Roma il **27 febbraio 2019**.

Anche attraverso queste iniziative si sta costruendo un tessuto comune di conoscenze ed esperienze fra le persone che si occupano di comunicazione e informazione nelle Agenzie ambientali e in Ispra che può favorire l'obiettivo dell'integrazione della comunicazione del Snpa.

I contempo si sta instaurando una rete di relazioni con soggetti esterni attivi nel campo della comunicazione: FERPI, PA Social, Cittadini Reattivi, Legambiente, ecc.

In questo quadro segnaliamo infine una serie di interviste, sia a soggetti esterni (esponenti di associazioni ambientaliste, giornalisti, professionisti della comunicazione, esperti delle tematiche della trasparenza) le risposte possono rappresentare già un contributo importante per la comprensione delle attese da tenere in considerazione:

- [Le attese degli osservatori esterni nei confronti della comunicazione delle Agenzie ambientali](#)