



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

ILCONSIGLIO SNPA

Delibera n. 65/2019

VISTO

che, ai sensi dell'art.13 della Legge 132/2016 ed al fine di promuovere e indirizzare lo sviluppo coordinato delle attività del Sistema nazionale, è istituito il Consiglio del Sistema Nazionale (di seguito Consiglio SNPA), presieduto dal presidente dell'ISPRA e composto dai legali rappresentanti delle agenzie e dal direttore generale dell'ISPRA;

VISTO

il Regolamento di Funzionamento del Consiglio SNPA approvato con Delibera n. 13/2017 del 31 maggio 2017 in cui tra l'altro si introducono i Tavoli Istruttori del Consiglio (TIC) con il compito di istruire, approfondire e articolare gli elementi necessari al Consiglio stesso per adottare le formali decisioni e/o i necessari atti;

VISTA

l'approvazione del Programma Triennale delle attività SNPA 2018-2020 nella seduta del Consiglio SNPA del 4 aprile 2018;

CONSIDERATO

che all'interno del sistema nazionale per la protezione dell'ambiente vi è la necessità di adottare regole condivise per conseguire obiettivi di razionalizzazione, armonizzazione ed efficacia della attività e dei dati derivanti dalle funzioni assegnate al Sistema dall'art. 3 della L.132/16;

VISTA

altresì la Delibera n. 36/2018 del 9 maggio 2018 con cui il Consiglio ha approvato la tabella contenente la denominazione dei sette Tavoli Istruttori del Consiglio (TIC), il relativo Coordinamento, la descrizione sintetica delle attività attribuite e gli obiettivi individuati;

CONSIDERATO

che nel Consiglio del 22 febbraio 2018 è stata istituita la Rete "Comunicazione e informazione SNPA", composta dai rappresentanti di tutti gli enti che compongono il Sistema, stabilendo altresì questa riferisca delle sue attività all'Ufficio di Presidenza SNPA e si relazioni con il TIC V per gli aspetti connessi alla diffusione dei dati e report ambientali;

VISTO

che la Rete "Comunicazione e informazione" ha costituito al proprio interno un gruppo di lavoro per la redazione del "Piano di Comunicazione del Sistema";

RICHIAMATA

la decisione del Consiglio del 3 ottobre 2018, con la quale sono stati indicati i direttori generali Carlo Emanuele Pepe, Giancarlo



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

Marchetti, Alessandro Sanna e Francesco Vazzana, che dovevano collaborare con la Rete "Comunicazione e informazione SNPA" per la predisposizione del Piano di comunicazione del Sistema;

PRESO ATTO

della documentazione presentata dalla Rete "Comunicazione e informazione" SNPA alla riunione del Consiglio del 2 ottobre 2019,

DATO ATTO

che per lo sviluppo delle attività integrate di comunicazione e informazione di Sistema previste dal Piano di Comunicazione SNPA 2020-2022, si dovrà tenere conto della specificità delle agenzie che hanno una piccola dimensione e/o hanno condizioni organizzative e caratteristiche istituzionali (Appa Trento e Appa Bolzano) particolari;

RITENUTO

di stralciare la parte contenente la definizione delle risorse da assegnare per l'attuazione del Piano di Comunicazione 2020-2022 nonché gli orientamenti volti ad armonizzare gli aspetti organizzativi e di inquadramento del personale impegnato nelle attività di comunicazione e informazione nei suddetti enti, rinviandone la definizione a un successivo provvedimento;

RILEVATA

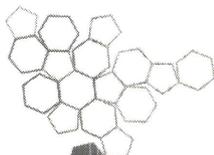
l'esigenza di definire modalità di finanziamento e la gestione di risorse destinate alla realizzazione di attività integrate di Sistema, in particolare relative all'attuazione del Piano di comunicazione, ma anche di altre possibili attività (formazione, sicurezza, ecc.);

VISTO

l'art. 8 del Regolamento del Consiglio SNPA che definisce la rilevanza anche esterna delle deliberazioni del Consiglio, la loro immediata esecutività, fatta salva la possibilità di prevedere nel medesimo provvedimento una diversa efficacia temporale;

DELIBERA

1. di prendere atto della composizione aggiornata ad oggi della Rete "Comunicazione e informazione SNPA" come indicata nell'allegato "A" alla presente delibera e sua parte integrante, come modificato a seguito delle osservazioni emerse nel corso della seduta odierna;
2. di adottare il "Piano di Comunicazione SNPA 2020-2022", allegato "B" alla presente delibera e sua parte integrante, come modificato a seguito delle osservazioni emerse nel corso della seduta odierna;
3. di adottare il 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", nonché delle schede di approfondimento correlate (da 1 a 12), allegato "C" alla presente delibera e sua parte integrante, come modificato a seguito delle osservazioni emerse nel corso della seduta odierna;



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

4. di stabilire che per lo sviluppo delle attività integrate di comunicazione e informazione di Sistema previste dal Piano di Comunicazione SNPA 2020-2022, si dovrà tenere conto della specificità delle agenzie che hanno una piccola dimensione e/o hanno condizioni organizzative e caratteristiche istituzionali (Appa Trento e Appa Bolzano) particolari;
5. di incaricare la Rete "Comunicazione e informazione SNPA" di dare attuazione operativa al "Piano di Comunicazione SNPA 2020-2022";
6. di incaricare l'Ufficio di Presidenza di monitorare l'attuazione del "Piano di Comunicazione SNPA 2020-2022", anche attraverso videoconferenze periodiche con i componenti del Consiglio e della Rete "Comunicazione e informazione";
7. di incaricare un gruppo di lavoro ad hoc, composto dai direttori amministrativi di Arpa Emilia Romagna, Arpa Friuli Venezia Giulia (coordinatore), Arpa Molise, Arpa Valle d'Aosta e Ispra, e di proporre al Consiglio, entro 90 giorni, modalità di finanziamento e gestione di risorse destinate alla realizzazione di attività integrate di Sistema, in particolare relative all'attuazione del Piano di comunicazione, ma anche di altre possibili attività (formazione, sicurezza, ecc.);
8. di rinviare a successivo provvedimento, sotto forma di linee guida da adottare entro i primi mesi del 2020, la definizione di modalità di finanziamento e della gestione delle risorse umane destinate alla realizzazione di attività integrate di Sistema, in particolare relative all'attuazione del Piano di Comunicazione 2020-2022;
9. di ritenere il presente atto, ai sensi dell'art. 8 del predetto Regolamento di funzionamento, immediatamente esecutivo; per il territorio delle Province Autonome di Trento e Bolzano è applicato nel rispetto delle disposizioni dello statuto di autonomia speciale, delle relative norme di attuazione e della sentenza 212/2017 della Corte Costituzionale;
10. di dare mandato ad ISPRA di pubblicare il predetto atto sul sito www.SNPAmbiente.it;
11. di dare altresì mandato ad ISPRA di trasmetterlo al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare nonché al Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

Roma, 27 novembre 2019

Il Presidente
Stefano Laporta

COMPOSIZIONE E ORGANIZZAZIONE

RETE DEI REFERENTI PER LA COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE SNPA

Tema /attività	Ispra	Arpa VdA	Arpa Piemonte	Arpa Liguria	Arpa Lombardia	Appa Bolzano	Appa Trento	Arpa FvG	Arpa Veneto	Arpae Emilia-Romagna	Arpa Toscana	Arpa Umbria	Arpa Lazio	Arpa Marche	Arta Abruzzo	Arpa Molise	Arpa Campania	Arpa Basilicata	Arpa Puglia	Arpa Calabria	Arpa Sardegna	Arpa Sicilia
Rete dei Referenti [responsabili comunicazione e informazione dei diversi enti]	Montesanti Pacciani	Favre	Lattuca	Grasso	Palmulli	Franzoi	Mantoan	Petrillo	Savio	Malossini	Talluri	Mariottini	Bultrini	Simeoni	Miriello	Damiano	Tafuro	Cammarota	Carrino	Cosentini Scavo	Sau	Scarcella
Redazione integrata dei contenuti Snpa																						
AmbienteInforma – comitato redazione	Pescetelli		Bianchi	Grasso	Masala			Petrillo		Raffaelli	Talluri						Mosca	Fasano		Cosentini		Scarcella
AmbienteInforma – redazione allargata	Pacciani Lasco	Favre				Franzoi	Mantoan		Savio Carta	Folli	Bavazzano	Aiello Charavgis	Chialvo	Simeoni	Miriello	Damiano			Carrino		Sau	
Ambiente in rete TV – redazione allargata	Cecchini		Lattuca	Lazzara	Masala Ibba	Franzoi		Petrillo Gani		Raffaelli	Calleri	Ciri					Liguori	Fasano		Scavo		Scarcella
Sito Web Snpa – redazione	De Andreis Benedetti Genta Marcarì				Inverso			Petrillo		Malossini	Talluri										Cosentini	
Social media – team		Favre	Lattuca		Brochetti – Ibba					Raffaelli	Alaura		Chialvo				Mosca				Scavo	
Ufficio stampa	Pacciani	Favre	Lattuca	Grasso	Masala Brochetti	-	Mantoan	Gani	Savio	Malossini	Talluri	Mariottini	Chialvo	Simeoni	Miriello	Damiano	Mosca	Fasano	Carrino	Scavo	Sau	Scarcella
Piano di comunicazione Snpa	Mazzella			Grasso	Palmulli			Petrillo		Folli	Alaura		Chialvo Maria Teresa Lutta				Mosca				Cosentini	Scarcella
URP	Lazzarini D'Aquino Albano D'Andreta	Favre	Teppa		Palmulli			De Martin	Tardivo	Malossini	Calleri		Chialvo Stefano Patanella		Miriello	Damiano	De Capua	Cammarota	Chirilli	Cosentini, Scavo		Scarcella
Immagine coordinata	Montesanti Porrazzo	-	-	-	-	-	-	-	-	Malossini	Rossi Baldi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



PIANO DI
COMUNICAZIONE
SNPA
2020-2022

Indice

Introduzione	4
STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEL SNPA.....	6
PIANO DI COMUNICAZIONE	10
1. OBIETTIVI STRATEGICI DEL SNPA.....	13
2. OBIETTIVI OPERATIVI DEL SNPA FINALIZZATI ALLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	14
3. ANALISI DELLO SCENARIO.....	15
Contesto generale.....	15
Analisi di scenario per obiettivo operativo del Snpa finalizzato alle attività di comunicazione.....	22
Bibliografia (analisi di scenario).....	43
4. OBIETTIVI STRATEGICI DI COMUNICAZIONE.....	44
5. OBIETTIVI OPERATIVI DI COMUNICAZIONE	45
6. PUBBLICI.....	51
7. CONTENUTI	51
8. STRUMENTI.....	51
9. AZIONI.....	51
10. STRUTTURE COINVOLTE E RISORSE NECESSARIE.....	74
11. MISURAZIONE RISULTATI	74
Diagramma di Gantt.....	92
Strumenti e attività.....	95
PROSPETTIVE FUTURE	96

Componenti del gruppo di lavoro

Arpa FVG	Sara Petrillo (coordinamento) Michela Mauro
Arpa Calabria	Marco Cosentini (co-coordinamento) Fabio Scavo
Arpa Campania	Luigi Mosca
Arpa Emilia-Romagna	Stefano Folli Andrea Malossini Daniela Raffaelli
Arpa Lazio	Luigi Chialvo Maria Teresa Lutta
Arpa Liguria	Federico Grasso
Arpa Lombardia	Alessandra Negriolli Daniele Palmulli
Arpa Sicilia	Giuseppe Cuffari Alice Scarcella
Arpa Toscana	Carlotta Alaura (co-coordinamento) Marco Talluri
Ispra	Renata Montesanti Daria Mazzella Cristina Pacciani

Si ringraziano, per la partecipazioni ai lavori, i Direttori Generali di:

Arpa Liguria	Carlo Emanuele Pepe
Arpa Marche	Giancarlo Marchetti
Arpa Sardegna	Alessandro Sanna
Arpa Sicilia	Francesco Vazzana

Introduzione

Il Piano di comunicazione rappresenta il punto di partenza della programmazione e della progettazione delle azioni e delle iniziative di comunicazione istituzionale del Sistema Nazionale per la Protezione Ambientale (Snpa), al fine di renderle coerenti e coordinate tra loro, di facilitare le relazioni con il cittadino e gli *stakeholder*, di potenziare la capacità di gestione degli strumenti di informazione e comunicazione propri del Sistema.

È un documento in cui vengono esplicitati obiettivi, valori, strategie, interventi e tempi delle attività di comunicazione e informazione, sia esterna che interna, del Snpa.

In particolare il Piano di comunicazione Snpa si orienta a:

- dare risposta concreta alle domande dei cittadini, tutelando e garantendo i loro diritti, attuando iniziative di comunicazione e informazione più dirette e capillari per dare conoscenza dei servizi offerti da Snpa;
- rilevare il grado di soddisfazione o insoddisfazione circa i servizi erogati per migliorarne la qualità, conoscendo e comprendendo sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi, in modo da rafforzare la fiducia tra Snpa e collettività;
- contribuire alla definizione di un'immagine precisa di Snpa, facendo emergere il valore "nazionale" del Sistema, evidenziando migliori pratiche, sinergie ed eccellenze al fine di migliorare il rapporto con il cittadino;
- contribuire a creare un senso di appartenenza comune tra tutti gli operatori dell'Snpa, soprattutto attraverso attività di comunicazione interna;
- promuovere la cultura della relazione e del confronto attraverso la condivisione degli obiettivi con i dipendenti e la partecipazione alle attività del Snpa da parte dei cittadini;
- rendere disponibili tempestivamente i dati relativi allo stato di salute dell'ambiente, anche con diversi gradi di validazione, al fine di informare i cittadini, assicurare la prevenzione, la sicurezza, la valorizzazione dei beni ambientali e affinché siano realizzate le politiche pubbliche di settore;
- promuovere la cultura ambientale attraverso uno stile comunicativo orientato al dialogo, che utilizzi un linguaggio assertivo e "non ostile";
- ottenere la maggiore visibilità possibile costante e mirata sui media, certificando e avvalorando la credibilità dei messaggi divulgati dal Snpa;
- comunicare le emergenze sia di carattere nazionale, dove le regioni fanno di supporto al Snpa, sia di carattere regionale, dove Snpa fa da supporto alle regioni;
- procedere alla razionalizzazione e ottimizzazione dei processi di lavoro interni, promuovendo il flusso di informazione verso le strutture di comunicazione.

L'obiettivo è quello di diffondere la cultura della trasparenza e far conoscere le attività del Snpa, una realtà complessa ed eterogenea, ancorché diffusa su tutto il territorio nazionale, dove vengono proposte, organizzate e attuate numerose iniziative e azioni, per ciascuna delle quali sono richiesti interventi di comunicazione, dalla ideazione alla grafica, alla diffusione di news e comunicati, alle riprese audio e video, all'organizzazione di eventi, alla pubblicazione di rapporti ambientali.



Il Piano utilizza gli strumenti di informazione e comunicazione più diffusi, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali in uso (tra cui sito web, *newsletter*, *social media*) e adottandone di nuovi.

Grazie alle tecnologie informatiche, il Sistema intende andare là dove le persone vivono, adottare gli strumenti che i cittadini già utilizzano, per mantenere un dialogo diretto. In questo modo, la comunicazione diventa leva strategica per costruire un percorso consapevole e condiviso fra il Snpa e la comunità. Far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, snellire i tempi, ridurre i costi: rendere i servizi coerenti con i bisogni e le aspettative degli utenti rappresenta l'impegno quotidiano e gli obiettivi del Sistema. Ciò significa, in ultima analisi, favorire lo sviluppo di un'etica del servizio pubblico e un maggior senso di appartenenza del cittadino all'organizzazione.

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DEL SNPA

Gli strumenti di comunicazione attualmente utilizzati dal Snpa sono i seguenti.

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.

Nel gennaio 2017 il Consiglio Snpa ha adottato il Manuale operativo per l'uso del logotipo unitamente a quello di Ispra e delle singole Agenzie.

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.

Sito Web snpambiente.it e notiziario *AmbienteInforma*

Il notiziario bisettimanale, *AmbienteInforma*, 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 sistema di spedizione di *AmbienteInforma* 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).

Dal 21 novembre 2018 le notizie diffuse sono integrate pienamente nel nuovo sito web del Sistema: 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. È 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, e 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 primi 8 mesi del 2019 si sono rilevati oltre 146.000 utenti e più di 481.000 visualizzazioni di pagina (rispettivamente in media 23.000 e 60.000 ogni mese), raddoppiando gli analoghi dati rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Presenza sui *social media*

L'account *Twitter* di Sistema è stato attivato il 1° marzo 2017. Inoltre, la maggior parte delle Arpa e Ispra hanno un loro canale *Twitter*.

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).

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).

La gestione del canale è affidata ad un *social media team*, composto da nove comunicatori, di nove Agenzie diverse (Arpa e Ispra) che svolgono turni settimanali per presidiare costantemente @SNPAmbiente.

Successivamente è stato attivato uno spazio, anche in questo caso denominato SNPAmbiente, su *Issuu*, il *social* dedicato alla pubblicazione di documenti consultabili in formato sfogliabile.

È stato anche attivato un account SNPAmbiente su *YouTube*, per pubblicare i video realizzati dal Sistema, soprattutto in occasioni dei principali eventi.

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*.

È 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. È opportuno predisporre una policy apposita che ne regolamenti adeguatamente le attività.

Una fetta significativa degli utenti del sito web snpambiente.it arriva dai *social media*, e in particolare da *Facebook* (circa 2/3 del totale di quelli che arrivano dai *social*).

Ufficio stampa

L'Ufficio stampa Ispra svolge le funzioni di ufficio stampa del Presidente che ha la doppia veste di Presidente Ispra e Presidente Snpa.

Snpa ed eventi

In occasione dell'edizione 2018 della consueta manifestazione fieristica *Remtech*, nel corso della 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*.

Sistema Integrato degli URP

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

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.

Il numero di coloro che hanno risposto al questionario è di 923 persone. Il campione che si è formato appare oggettivamente qualificato.

È infatti caratterizzato da:

- un livello di istruzione elevato (il 79% ha una laurea o un titolo di studio postuniversitario);
- 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 a una quota rilevante, naturalmente, di persone che operano 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.

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).

Anche il giudizio complessivo sulle attività di comunicazione Snpa è piuttosto positivo, con un buon 7,62.

PIANO DI COMUNICAZIONE





Le fasi che hanno portato alla redazione del Piano di comunicazione sono state:

1. l'individuazione degli OBIETTIVI STRATEGICI DEL SNPA;
2. l'elaborazione degli OBIETTIVI OPERATIVI DEL SNPA finalizzati alle attività di comunicazione;
3. l'analisi dello SCENARIO;
4. la scelta degli OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE STRATEGICI E OPERATIVI;
5. scelta degli OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE OPERATIVI PRIORITARI;
6. l'individuazione dei PUBBLICI di riferimento;
7. individuazione dei CONTENUTI;
8. l'individuazione degli STRUMENTI di comunicazione;
9. l'individuazione delle AZIONI;
10. l'individuazione delle STRUTTURE coinvolte e delle RISORSE economiche necessarie;
11. la misurazione dei RISULTATI.

1. OBIETTIVI STRATEGICI DEL SNPA

Gli **OBIETTIVI STRATEGICI DEL SNPA** sono quelli riportati nel Programma triennale delle attività 2018-2020, che sono:

- 1.1. OS1.1 Assicurare capacità di risposta calibrata ed omogenea sull'intero territorio nazionale;
- 1.2. OS1.2 Fornire risposte efficaci, per la soluzione tecnica delle richieste, ed efficienti per l'impiego delle risorse umane e strumentali disponibili;
- 1.3. OS2.1 Esprimere in ogni contesto una posizione tecnico - scientifica chiara e incontrovertibile;
- 1.4. OS2.2 Fornire agli *stakeholders* l'esatta dimensione delle attività di protezione ambientale svolte dal sistema;
- 1.5. OS3.1 Rendere omogenei approcci tecnico operativi e d'analisi, condividendo le esperienze e le conoscenze scientifiche acquisite, anche innovandole;
- 1.6. OS3.2 Assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione.

2. OBIETTIVI OPERATIVI DEL SNPA FINALIZZATI ALLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

A partire dagli obiettivi strategici e dall'analisi dei documenti fondamentali del Snpa (Legge 132/2016, Programma triennale delle attività 2018-20, Documento istruttorio ai fini della determinazione dei Lepta, Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile) è stata individuata una lista di **OBIETTIVI OPERATIVI DEL SNPA, finalizzati alle attività di comunicazione:**

- 2.1. Conoscere e migliorare la qualità dell'ambiente (OS1.2 OS2.2; OS3.1);
- 2.2. Applicare la ricerca alla domanda ambientale (OS1.2; OS2.1; OS3.1);
- 2.3. Garantire l'erogazione di servizi ambientali omogenei (OS1.1; OS2.1; OS3.1);
- 2.4. Costruire e comunicare l'identità Snpa (OS2.1; OS2.2; OS3.1; OS3.2);
- 2.5. Promuovere la cultura della sostenibilità (OS2.1; OS2.2; OS3.2).

3. ANALISI DELLO SCENARIO

Con il termine scenario si intende:

- il **contesto generale** di riferimento (il contesto geografico, territoriale, socio-economico)
- il **contesto di settore** (ovvero le caratteristiche del mercato in cui opera un determinato servizio)
- il **contesto organizzativo** (cioè le caratteristiche dell'amministrazione).

Analizzare lo scenario non significa organizzare un apparato scenico generico e universalmente valido ma definire lo scenario specifico entro cui si collocano gli obiettivi di un'organizzazione e le conseguenti politiche di comunicazione

Contesto generale

La qualità dell'ambiente

Il Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell'Ambiente (Snpa) fornisce alle Amministrazioni centrali, regionali e locali servizi tecnici, sviluppando ricerca finalizzata all'espletamento dei compiti e delle funzioni istituzionali, per l'attuazione delle politiche di protezione dell'ambiente e della salute sull'intero territorio nazionale.

Alla varietà dei territori dal punto di vista geografico e ambientale come di quello socioeconomico, si affianca la diversità e la specificità degli assetti istituzionali e normativi locali. L'erogazione di servizi e lo svolgimento delle attività del Snpa sono perciò calibrati sulle specifiche situazioni locali, con l'intento di raggiungere in modo omogeneo sul territorio nazionale gli obiettivi di protezione dell'ambiente e della salute, sviluppando e implementando gli strumenti e le azioni indicate dalle diverse politiche ambientali generali o settoriali, statali e regionali.

Alcuni principali elementi dimensionali caratterizzanti la struttura territoriale, socio-demografica e produttiva del Paese possono rappresentare un quadro sintetico di riferimento circa la domanda di monitoraggio, controllo, prevenzione e conoscenza ambientale generata verso il Sistema nazionale nel suo complesso.

L'intero **territorio nazionale** (302.073 kmq) è caratterizzato orograficamente per il 35,2% da montagna, il 41,6% da collina ed il 23,2% da pianura.

Il **reticolo idrografico** misura circa 89.800 km. I corpi idrici sono 8.284. I laghi naturali considerati come corpi idrici sono 365, per una superficie interessata di 1.676 km². Tale assetto idrografico definisce (ai sensi della direttiva quadro UE 2000/60) una rete di oltre 4.000 stazioni per il monitoraggio quali - quantitativo dei corpi idrici superficiali e di circa 400 stazioni per i bacini lacustri; il monitoraggio dei corpi idrici sotterranei si sviluppa con una rete complessiva di oltre 5.300 punti per il controllo dei parametri di qualità e 3.900 punti di misurazione del livello degli acquiferi.

Le **coste** si estendono complessivamente per 8.962 km. Lungo le fasce costiere vi sono acque di transizione che prevedono 219 corpi idrici e interessano nel complesso 1.641 km². Il controllo delle condizioni di balneabilità delle acque marine e lacustri che interessano significativamente il paese, si sviluppa su una rete di 4.800 punti/stazioni per le acque marine e 650 su corpi idrici interni.

Il territorio italiano è particolarmente soggetto a **pericolosità di natura geologica** per le sue caratteristiche geologico-strutturali e geomorfologiche. I fenomeni naturali che possono divenire fonte di pericolosità per l'uomo si dividono in fenomeni di origine endogena (ad esempio, terremoti, eruzioni vulcaniche), correlati a dinamiche interne alla Terra, e fenomeni di origine esogena (ad esempio alluvioni, frane, valanghe, ecc.), che avvengono sulla superficie terrestre.

In Italia sono state censite 620.796 **frane** che interessano un'area di circa 23.700 km², pari al 7,9% del territorio nazionale. Le tipologie di movimento più frequenti, classificate in base al tipo di movimento prevalente, sono gli scivolamenti rotazionali/traslativi (31,9%), i colamenti rapidi (15,0%), i colamenti lenti (12,7%), i movimenti di tipo complesso (9,5%) e le aree soggette a crolli/ribaltamenti diffusi (8,9%). L'Inventario dei Fenomeni Franosi in Italia rappresenta un utile strumento conoscitivo di base per la valutazione della pericolosità da frana, per la pianificazione territoriale e per la programmazione degli interventi di mitigazione del rischio idrogeologico.

L'**organizzazione amministrativa** del territorio nazionale conta 7.978 comuni (di cui 520 con più di 20.000 abitanti), di 38 km² di superficie media.

Complessivamente sul territorio nazionale è presente una **popolazione** residente di 60.589.445 unità, con una pressione demografica media di circa 201 ab/km², ma con differenziazioni regionali da 57 ab/km² (Basilicata) a 428 ab/km² (Campania), cui si sommano oltre 55 milioni di arrivi annui di turisti stranieri, a significativa concentrazione stagionale.

Il **PIL** complessivo del paese nel 2016 è stato dell'ordine di 1.850 miliardi di dollari USA, pari ad un valore annuo di circa 30.527 dollari USA/abitante.

Per quanto riguarda l'**assetto produttivo**, le imprese attive nel 2015 erano 4,2 milioni e occupavano 15,7 milioni di addetti, di cui circa 420.000 imprese del settore industriale in senso stretto. Le imprese classificate nelle categorie Ateco a maggior potenziale impatto sull'ambiente sono quelle del settore manifatturiero; fornitura di energia/acqua e gestione reti fognarie e rifiuti; costruzione e demolizione del settore costruzioni.

Il **settore primario** conta circa 1,5 milioni di aziende agricole, dato con trend in contrazione. Gli ettari di superficie utilizzati a scopi agricoli (SAU) sono 12.856.000 (Istat 2010), di cui oltre 2.419.000 irrigati mediamente ogni anno; 781.000 ettari sono coltivati con pratiche a basso impatto ambientale. L'attività di allevamento interessava poco meno di 190 mila aziende. Nel 2014 sono stati distribuiti poco più di 4,2 milioni di tonnellate di fertilizzanti per uso agricolo e circa 130 mila tonnellate di prodotti fitosanitari per la protezione delle coltivazioni agricole.

Nel Paese 5.757 impianti produttivi e/o infrastrutture ambientali operano in regime di regolamentazione degli impatti ambientali con **Autorizzazione integrata ambientale (AIA)**; 153 sono poi gli impianti che per tipologia produttiva e rilevanti dimensioni operano in AIA statale.

Gli impianti classificati a **rischio di incidente rilevante** (Seveso) di soglia superiore che sono soggetti a vigilanza sono 524, di cui 165 depositi di Gas liquefatti e 52 depositi di olii minerali; 492 sono complessivamente quelli classificati Seveso di soglia inferiore presenti complessivamente sui territori regionali.

In Italia oggi si contano 1.688 siti con **registrazione EMAS**, afferenti a 993 organizzazioni registrate, prevalentemente nei settori rifiuti e recupero materiali (274), pubblica amministrazione (186), energia (153), agroalimentare (70).

Nel quadro europeo, l'Italia con il bacino padano, in particolare, rappresenta una delle aree di maggior criticità riguardo a pressioni e impatti sulla **qualità dell'aria**, aggravati dalla particolare condizione meteo climatica. Pur in presenza di alcuni significativi segnali di miglioramento degli ultimi periodi permangono tutt'ora condizioni insufficienti a garantire una situazione adeguata, in particolare con riferimento al particolato atmosferico, al biossido di azoto e all'ozono troposferico. I fattori di pressione sono il trasporto stradale, la combustione industriale e non industriale, le attività agricole, i processi produttivi e altre sorgenti mobili, lo smaltimento dei rifiuti. Le emissioni totali di gas a effetto serra si sono ridotte nel periodo 1990-2015 da 519,9 a 433,0 milioni di tonnellate di CO₂ equivalente, variazione determinata principalmente dal settore energetico e dalle emissioni di CO₂. Ad oggi si registrano segnali di arresto del trend di riduzione.

Caratteristica rilevante del **clima** in Italia negli ultimi anni è la persistenza di condizioni siccitose, contrapposte a eventi di precipitazione di forte intensità. Nel 2016 l'anomalia, rispetto alla media climatologica 1961-1990, della temperatura media in Italia (+1,35 °C) è stata superiore a quella globale sulla terraferma (+1,31 °C).

Il **consumo di suolo** sul territorio nazionale ha raggiunto 23.039 km², pari al 7,6%. I valori percentuali più elevati in Lombardia e in Veneto (oltre il 12%) e in Campania (oltre il 10%). Seguono Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Puglia e Liguria, con valori compresi tra l'8 e il 10%. La Valle d'Aosta è l'unica regione rimasta sotto la soglia del 3%.

La **viabilità** stradale si sviluppa per 182.400 km e quella ferroviaria conta tratte per 16.726 km. Il parco veicoli sull'intero paese conta 50.181.875 mezzi, di cui 37.876.138 vetture e 4.888.091 autocarri e motrici.

Il **rumore** prodotto dal traffico, dalle industrie e da altre attività antropiche costituisce uno dei principali problemi ambientali, soprattutto negli agglomerati urbani, e può provocare diversi disturbi alla popolazione. Per il contenimento dell'inquinamento acustico e quindi la regolamentazione delle sorgenti, la normativa nazionale sul rumore ha definito, per le diverse tipologie di sorgenti, valori limiti assoluti (di immissione e di emissione) per l'ambiente esterno (in allineamento a quanto disposto dalla classificazione acustica del territorio comunale) e limiti differenziali, per l'interno degli ambienti abitativi. Tuttavia, ad oggi permangono ancora numerose criticità nell'applicazione della normativa nazionale: solo il 59% dei comuni ha approvato un piano di classificazione acustica. Le sorgenti maggiormente controllate risultano le attività di servizio e/o commerciali (56,6%), seguite dalle attività produttive (29,6%). Tra le infrastrutture di trasporto, che rappresentano il 7,7% delle sorgenti controllate, quelle stradali rimangono le più controllate (5,6% sul totale delle sorgenti controllate).

Le **linee elettriche** ad altissima tensione sul territorio nazionale si sviluppano per 22.394 km (80 m di linee/km² di territorio), quelle ad alta tensione per 40.417 km (130 m/km²); mentre quelle a bassa tensione sommano 1.132.010 km, con una densità normalizzata alle superfici regionali di 3,8 km/km² di territorio. Le stazioni/cabine elettriche primarie sono circa 2.634.

Gli **impianti radiotelevisivi** (RTV) sono presenti con una densità che oscilla tra circa 1 e 3 impianti/10 km², ovvero tra 4 e 50 impianti/10.000 abitanti; gli **impianti di telefonia mobile** (SRB) oscillano tra 4 e 11 impianti/10 km², che si traducono in densità che oscillano da 20 fino a 90 impianti/10.000 abitanti.

Le centrali nucleari nel nostro paese non sono più in esercizio, ma sono in corso le attività connesse alla loro disattivazione. Continua, inoltre, ad essere sempre più diffuso l'impiego delle **radiazioni ionizzanti** nelle applicazioni medico-diagnostiche. In assenza di incidenti rilevanti, tuttavia, l'esposizione della popolazione alle radiazioni ionizzanti deriva principalmente dalla radioattività naturale, il cui contributo maggiore è rappresentato dal radon. ogni anno in Italia sono attribuiti all'esposizione al radon circa 3.400 tumori polmonari su un totale di circa 31.000 casi.

Il **sistema fognario-depurativo** raccoglie il 94,3% del carico totale e tratta (con impianti di depurazione delle acque reflue urbane) circa 70,2 milioni di Abitanti Equivalenti (88% del generato complessivo). Complessivamente nel Paese, sono attivi 18.162 impianti di trattamento delle acque reflue urbane. La produzione di fanghi da depurazione e agroindustria complessivamente nel Paese somma oltre 3.000.000 t/anno di cui quasi 140.000 t destinate all'utilizzo diretto in agricoltura e circa 130.000 t avviate a compostaggio e altro recupero; circa 180.000 t interessano poi trasferimenti tra regioni e diversa destinazione.

Attraverso gli impianti e le **reti acquedottistiche** civili vengono erogati 5.200 milioni di m³ di acque/anno a fronte di un prelievo complessivo (tra acque superficiali e sotterranee) di circa 9.500 milioni di m³/anno.

I **rifiuti urbani** raccolti ammontano per l'intero territorio nazionale, a circa 30,1 milioni di t/anno, con una produzione media pro-capite di 497 kg/ab, con range tra 547 kg/ab del centro e 443 del mezzogiorno. La raccolta differenziata con 15,8 milioni di t/anno raggiunge mediamente il 52,5%, con 261 kg/ab in media nazionale ma con significative differenziazioni territoriali (64% al nord; 38% al sud). Nel Paese sono attivi 41 impianti di incenerimento (di cui la maggior parte al nord) e 5,4 milioni di t/anno sono trattate con recupero di energia. I rifiuti urbani smaltiti in discarica ammontano a circa 7,4 milioni di tonnellate e 134 discariche per rifiuti non pericolosi e pericolosi ricevono rifiuti provenienti dal circuito urbano. La percentuale di rifiuti sottoposti a trattamento prima dello smaltimento in discarica è pari all'89%, quindi oltre 845 mila tonnellate di rifiuti urbani sono smaltite in discarica senza il preventivo e idoneo trattamento. Il totale dei rifiuti urbani biodegradabili smaltiti in discarica è pari a circa 4,5 milioni di tonnellate, inferiore (- 8%) all'obiettivo già fissato per il 2016 dalla normativa europea.

La produzione nazionale dei **rifiuti speciali** si attesta a circa 132,4 milioni di tonnellate, di cui 9,1 milioni di tonnellate di rifiuti pericolosi (di questi oltre 1,2 milioni di tonnellate, pari al 13,6% del dato complessivo, relativi ai veicoli fuori uso). Il recupero di materia costituisce la quota predominante con il 65,1%, l'1,5% è avviato al recupero di energia, seguono con il 13,7% le altre operazioni di smaltimento e con l'8,2% lo smaltimento in discarica; appare residuale con lo 0,7% la quantità destinata all'incenerimento.

Sull'intero territorio nazionale sono stati individuati ad oggi 41 **siti di interesse nazionale** (SIN) e vi sono oltre 12.000 **siti regionali** (SIR) per i quali è in corso il procedimento amministrativo per la caratterizzazione ed eventuale bonifica/messa in sicurezza. In circa la metà dei SIN è stata completata la caratterizzazione di suolo e acque di falda e in molti sono stati approvati, per buona parte delle aree risultate contaminate, i progetti di messa in sicurezza/bonifica; i procedimenti conclusi interessano solo una minima percentuale della superficie dei siti.

All'ultimo aggiornamento, le **aree naturali protette** in Italia sono 871, corrispondenti all'11% del territorio (60.166 km²): 24 parchi nazionali italiani, che coprono complessivamente una superficie di oltre 15.000 km² e corrispondono a circa il 5% del territorio nazionale; 134 parchi regionali, per una superficie di circa 13.000 km²; 147 riserve naturali statali e 365 riserve regionali italiane; 27 aree marine protette italiane, con una superficie a mare di oltre 222.400 ettari; oltre 170 ulteriori aree protette, nazionali e regionali; 52 zone umide (Ramsar) per un totale di 60.223 ettari.

La ricerca applicata all'ambiente

Horizon 2020, il programma quadro dell'UE per la ricerca e l'innovazione ha identificato sette sfide prioritarie nelle quali l'investimento nella ricerca e l'innovazione possono avere un impatto reale a beneficio dei cittadini:

- salute, cambiamento demografico e benessere;
- sicurezza alimentare, agricoltura e silvicoltura sostenibile, ricerca marina e marittima e delle acque interne e bioeconomia;
- energia sicura, pulita ed efficiente;
- trasporto intelligente, verde e integrato;
- azione per il clima, ambiente, efficienza delle risorse e materie prime;
- l'Europa in un mondo che cambia - società inclusive, innovative e riflessive;
- società sicure - proteggere la libertà e la sicurezza dell'Europa e dei suoi cittadini.

L'ampiezza di tali sfide impone, coerentemente agli orientamenti del Programma Quadro della ricerca europea Horizon 2020, di rafforzare anche nel nostro Paese l'impegno in favore della scienza dell'ambiente e della ricerca scientifico-tecnologica per lo sviluppo sostenibile.

Il Programma Nazionale per la Ricerca 2015-2020 propone una tassonomia della ricerca applicata e traslazionale organizzandola in dodici aree:

Aerospazio; *Agrifood*, *Cultural heritage*; *Blue growth*; Chimica verde; Design, creatività e made in Italy; Energia; Fabbrica intelligente; Mobilità sostenibile; Salute; Smart, *Secure and inclusive communities*; Tecnologie per gli ambienti di vita.

Con la Legge 133/2008 viene costituito l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (Ispra), derivato dalla fusione dell'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente e per i Servizi Tecnici (APAT, già ANPA, che assorbì qualche anno prima il Servizio Geologico Nazionale ed altri Servizi Tecnici della Presidenza del Consiglio dei Ministri), dell'Istituto Nazionale per la Fauna selvatica (INFS) e dell'Istituto Centrale per la Ricerca scientifica e tecnologica applicata al mare (ICRAM).

L'Istituto, differentemente dalle Arpa/Appa, presenta un inquadramento giuridico di ente pubblico nazionale, dotato di autonomia tecnico-scientifica, con funzioni di **ricerca**, controllo, monitoraggio, consulenza tecnica e scientifica, nonché di informazione, educazione e formazione in materia ambientale.

La Legge 132/2016 attribuisce al Snpa l'**attività di ricerca** finalizzata all'espletamento dei compiti e delle funzioni del Sistema stesso. L'Ispra e le agenzie partecipano e realizzano attività di ricerca e sperimentazione scientifica e tecnica, anche in forma associata tra loro e in concorso con gli altri soggetti operanti nel sistema della ricerca.

Tale funzione può essere svolta, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, anche mediante convenzioni stipulate con enti pubblici competenti del sistema della ricerca nazionale, come le **Università**, l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (**ENEA**), il Consiglio nazionale delle ricerche e i laboratori pubblici (**CNR**), per l'acquisizione di specifiche conoscenze necessarie all'assolvimento dei propri compiti di prevenzione, controllo e monitoraggio dell'ambiente.

La sostenibilità ambientale

Il concetto di sostenibilità ambientale ha registrato una profonda evoluzione che, partendo da aspetti prevalentemente ecologici, si è allargata fino a comprendere una dimensione sociale ed economica, oltre che ambientale. Nell'accezione attuale la sostenibilità implica un benessere (ambientale, sociale ed economico) costante e crescente nella prospettiva di lasciare alle generazioni future una qualità della vita superiore o perlomeno non inferiore a quella attuale.

La sostenibilità punta su 4 tipi di riduzioni:

- riduzione dell'estrazione di sostanze naturali (metalli, combustibili fossili...)
- riduzione della produzione di sostanze chimiche (plastiche, diossine...)
- riduzione del degrado della natura (habitat naturali: boschivi, marini...)
- riduzione degli ostacoli che impediscono all'essere umano di soddisfare i suoi bisogni fondamentali (condizioni di salute, di lavoro...)

La nuova idea di sostenibilità ambientale non è più legata solo ai concetti di riciclo, riuso e biodegradabilità, ma implica un'idea più globale di contrazione e rimodulazione di quei consumi che in passato il mercato ha determinato attraverso la creazione di bisogni fittizi, superflui e sempre nuovi.

IL 1° gennaio 2016 sono entrati in vigore a livello internazionale l'Agenda globale per lo sviluppo sostenibile ed i relativi Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) adottati all'unanimità dagli Stati membri delle Nazioni Unite, che si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030. La realizzazione dei nuovi Obiettivi di sviluppo, a carattere universale, è rimessa all'impegno di tutti gli Stati: l'attuazione a livello nazionale, declinata nell'adozione di "strategie nazionali di sviluppo sostenibile", come quella approvata dal nostro Paese nel dicembre 2017, non è più circoscritta alla dimensione economica dello sviluppo ma inscindibilmente affiancata alla realizzazione degli altri due pilastri fondamentali, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente.

La comunicazione del Snpa

Per quanto riguarda la comunicazione le Agenzie operano in un contesto di *stakeholder* e di destinatari multipli. La comunicazione sulla qualità dell'ambiente rivela quindi tutta la sua articolazione e complessità.

All'interno del mondo agenziale la comunicazione sulla qualità dell'ambiente non è omogenea. Ci sono dati destinati al "consumo" del cittadino e informazioni pensate per le istituzioni. Non c'è ancora quella prospettiva della fruibilità e disponibilità totale delle informazioni. Da una base comune, fatta di raccolta di dati e reportistica, l'attività di comunicazione diventa sempre più complessa nel passaggio dallo *stakeholder* tecnico istituzionale al cittadino: si tratta di un processo di semplificazione e traduzione di informazione scientifica che -dove non prevista per l'utente finale - richiede conoscenze, tempo e risorse.

In termini di copertura informativa, complessivamente il sistema contava nel 2018:

- utenti web, con 46.300.000 visite e 128.300.000 visualizzazioni di pagine;
- 78.600 *follower* su *Twitter* (13 componenti del Sistema);
- 6.000 notizie pubblicate, 920 comunicati stampa, 250 report ambientali, 100.000 destinatari della newsletter *AmbienteInforma*;
- 4 riviste e notiziari prodotti (*IdeAmbiente* di Ispra-bimestrale on line, *Ecoscienza* di Arpa-bimestrale cartaceo e on line, *ArpaCampaniaAmbiente* di Arpa Campania-quindicinale on line, *Micron* di Arpa Umbria-trimestrale cartaceo e on line, *ARPATnews* notiziario di Arpa Toscana, *ARPAVinforma* on line), svariati bollettini (qualità dell'aria, balneazione, ecc.), ecc.

L'ampliamento dei canali di comunicazione a livello di Sistema è un obiettivo concreto da raggiungere per Snpa. Molto è stato fatto negli ultimi anni: innanzitutto il percorso di incontri con gli *stakeholder* della comunicazione ambientale, vista nelle sue diverse sfaccettature, che partendo da Firenze, e passando per Padova, Trieste, Bologna, Cagliari, Milano, Salerno, Torino, Perugia, Verona, Palermo, terminata a Roma nel Febbraio 2019, per poi ripartire con altre iniziative. Questo percorso ha fatto sì che il mondo dei media e degli specialisti della comunicazione potesse accedere a uno spaccato della realtà del Sistema e delle necessità comunicative dei dati ambientali. Nel contempo ha creato le basi affinché il gruppo dei comunicatori Snpa si conoscesse e consolidasse le proprie attività in rete.

Da questa base il Sistema ha sviluppato una serie importante di strumenti di comunicazione: ha ideato e declinato il logo e il marchio che contraddistingue Snpa, ha creato la newsletter bisettimanale di sistema, *AmbienteInforma*, con una mailing di circa 100.000 indirizzi, ha realizzato un sito Snpa, già piuttosto completo di informazioni, che costituisce il punto unico di presentazione di tutte le notizie e informazioni del Sistema. Il sito Web costituisce il punto di partenza verso un vero e proprio portale, che potrà essere realizzato una volta completato il processo di integrazione delle banche dati a livello di Sistema e rese pienamente disponibili e fruibili in modo *user friendly*. A oggi le Agenzie che risultano avere un piano della comunicazione in fase di redazione o adottato sono 6 più Ispra.

Nel sito è anche presente il Sistema Integrato degli URP (SI-URP) del Sistema, punto unico per le domande di accesso (ai documenti ed alle informazioni ambientali) per tutti gli enti che compongono il Snpa, primo passo per un processo di coordinamento e di integrazione delle attività di relazioni con il pubblico.

Sono stati creati, impostandone la veste grafica e la produzione, le collane editoriali di Sistema dedicate alla reportistica e alla manualistica, è stato realizzato uno stand comune con il quale comunicare direttamente al pubblico di manifestazioni fieristiche specializzate.

È stato definito un set di indicatori che rappresentano in modo omogeneo le attività di comunicazione e informazione dei 22 enti che compongono il Snpa, anche ai fini di un *benchmarking* virtuoso.

Occorrerà in futuro usare sempre di più lo strumento dei *social* di Sistema per informare a diversi livelli, creare una web tv comune, con l'obiettivo di un magazine televisivo on line per l'attualità e la comunicazione dei temi caldi ambientali, ampliare il ricorso a conferenze stampa e comunicazione con i media e quello relativo agli incontri di presentazione di report e dati ambientali, sfruttando appieno la rete Snpa.

Non ultimi, la partecipazione a *talk show* da parte dei vertici e degli esperti, dovrà superare la logica locale e diventare sempre più diffusa a livello nazionale. La produzione di immagini per documentari e video in genere potrà avere un denominatore comune e sperimentare questo aspetto molto utile ai media e alla comunicazione via web. La diffusione di questionari e strumenti di indagine pubblica potranno evidenziare le necessità informative della popolazione e indirizzare al meglio l'azione comunicativa.

Analisi di scenario per obiettivo operativo del Snpa finalizzato alle attività di comunicazione

2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione



3. ANALISI DELLO SCENARIO

2.1. Conoscere e migliorare la qualità
dell'ambiente (OS1.2, OS2.2; OS3.1)

OS1.2: Fornire risposte efficaci, per la soluzione tecnica delle richieste, ed efficienti per l'impiego delle risorse umane e strumentali disponibili;

OS2.2 Fornire agli stakeholders l'esatta dimensione delle attività di protezione ambientale svolte dal sistema;

OS3.1 Rendere omogenei approcci tecnico operativi e d'analisi, condividendo le esperienze e le conoscenze scientifiche acquisite, anche innovandole.

CONTESTO DI SETTORE

La Legge 132/2016 istituisce il Snpa per assicurare omogeneità ed efficacia all'esercizio dell'azione conoscitiva e di controllo pubblico della **qualità dell'ambiente** a supporto delle politiche di sostenibilità ambientale e di prevenzione sanitaria a tutela della salute pubblica.

Con la prima programmazione triennale delle attività il Snpa delinea azioni che possano promuoverlo quale **Sistema federativo pubblico di riferimento in campo ambientale** per le **amministrazioni**, sia nazionali che locali, e per tutti i **portatori di interesse** (**cittadini, associazioni di categoria, associazioni ambientaliste, comunità scientifica**).

Contestualmente si prevedono iniziative che assicurino omogeneità ed efficacia alle varie attività svolte dalle componenti del Sistema, al fine di consolidare e meglio esprimere l'autorevolezza richiesta, rafforzando ulteriormente il **ruolo di riferimento tecnico-scientifico ambientale "terzo"** nei riguardi di tutti i portatori di interesse, da sviluppare anche attraverso un confronto costante ed interattivo con gli stessi.

Il Snpa, dunque, si configura come soggetto pubblico che eroga servizi e che ha rapporti con altri Enti Pubblici di primo livello, con il mondo produttivo e con i cittadini, sia organizzati che singoli. Una delle sfide che oggi chi eroga servizi qualificati è chiamato a gestire per restare al passo con un mondo caratterizzato da una forte dinamicità, è quella di integrare il lavoro programmato con il continuo apporto che proviene dagli *stakeholders* di riferimento.

Per ciò che riguarda le amministrazioni:

- si promuove il consolidamento e lo sviluppo di relazioni biunivoche con il **Governo**, con particolare riferimento al **MATTM**, al **Ministero della Salute**, al **Mipaaf**, al **Mise** e **Difesa**, con il **Parlamento**, con la **Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano**;
- si ritiene necessario, innanzitutto, fermi restando i compiti istituzionali di ISPRA come organo tecnico-scientifico del **Ministero dell'Ambiente**, un più attivo coinvolgimento di quest'ultimo nelle attività del Sistema;
- sul piano del rapporto con le Regioni, si propone, pur considerando le fisiologiche relazioni locali, di realizzare forme di stabile interlocuzione tra il Snpa e la **Conferenza delle Regioni e Province Autonome**, nella sua veste di massimo riferimento strategico nazionale del sistema Regioni;
- sul piano delle collaborazioni istituzionali, un particolare impegno verrà dedicato alla stipula e all'attuazione di accordi con l'**Autorità Giudiziaria** e le **Forze dell'Ordine** mirati a rafforzare i controlli sulle attività produttive, con particolare riguardo alle aziende per il trattamento dei rifiuti;
- si ritiene necessario definire relazioni con il **Sistema Sanitario Nazionale** per attuare valutazioni integrate ambientali e sanitarie di vecchi e nuovi inquinanti e integrando le conoscenze e strategie di comunicazione;
- si rende necessario essere in grado di fronteggiare situazioni di emergenze ambientali per arginare la diffusione e propagazione dei possibili inquinamenti a supporto delle autorità competenti di **protezione civile** e/o di altre organizzazioni territoriali;
- le Agenzie presentano peraltro un marcato carattere multi-referenziale, svolgendo attività tecnico-scientifiche e prestazioni di varia tipologia a supporto di **Regioni, Province, Comuni, Aziende Sanitarie Locali** e altri **Enti territoriali**.

Per ciò che riguarda i cittadini:

- Il Snpa si configura come soggetto pubblico che eroga servizi e che ha rapporti con i **cittadini**, sia organizzati che singoli;
- le Agenzie spesso si trovano ad avere rapporti su scala territoriale con **comitati di cittadini**, che perseguono scopi di pubblica utilità e promuovono la protezione dell'ambiente e della salute, in genere per temi sensibili;
- i cittadini sono sempre più spesso chiamati a operare all'interno di progetti di **citizen science** (scienza partecipata) dedicati a tematiche ambientali.

Per ciò che riguarda le associazioni di categoria:

- **Confindustria** è considerata l'associazione più influente su scala nazionale; risulta essere la principale organizzazione laddove prevalgono grandi aggregazioni industriali, a nord-ovest del Paese o al sud, in Puglia, Basilicata, Calabria; mentre, pur conservando il primato, ha un peso meno assoluto nelle regioni in cui è presente una forte cultura dell'imprenditoria medio-piccola con associazioni di Piccole Medie Imprese (Confartigianato, Confapi-Confederazione italiana della piccola e media industria privata, Cna-Confederazione Nazionale dell'artigianato);
- per quanto riguarda il settore artigiano, a livello nazionale **Cna** e **Confartigianato** sono considerate quasi alla pari. Sono invece riscontrabili notevoli differenze su base geografica: la Cna ha il suo punto di forza nel Centro Italia, con un'influenza quasi pari a quella di Confindustria. In particolare, gode della maggiore stima in

Umbria, Marche, Emilia Romagna e Toscana, dove si riscontra una forte concentrazione manifatturiera. Al contrario, la Confartigianato sembra acquisire importanza man mano che si sale verso il Nord, proprio in regioni come la Lombardia, il Friuli Venezia Giulia e il Trentino Alto Adige;

- più bassa è l'influenza raggiunta dalla **Confapi**. Le Api-Associazioni piccole imprese hanno un peso decisamente maggiore al Centro, mentre nel resto d'Italia non riescono a scalfire la forza di Confindustria. Fa eccezione il Lazio con la Federlazio-Confapi, prima associazione in assoluto. Ancora più indietro la Compagnia delle Opere in Lombardia;
- sul fronte delle associazioni dei commercianti, **Confcommercio** è saldamente più influente rispetto alla Confesercenti. Le uniche regioni in cui il dato non è confermato sono la Puglia, in cui ha prevalso Confesercenti, e l'Abruzzo, nel quale hanno entrambe lo stesso peso;
- nel comparto agricolo è la **Coldiretti** a conseguire il podio, seguita dalla **Confagricoltura** prima e dalla **Cia-Confederazione italiana agricoltori** poi. Al Sud, sommate, costituiscono quasi il 25% del totale delle associazioni, segno della centralità che ancora riveste l'agricoltura nell'economia meridionale. La Coldiretti riceve inoltre il maggior numero di apprezzamenti anche in Piemonte, Veneto o Toscana. La Confagricoltura invece ha le sue punte massime in Calabria, Puglia e Basilicata, mentre la Cia vede la propria "roccaforte" in Sicilia;
- per quanto concerne le organizzazioni che rappresentano le cooperative (**Confcooperative, Legacoop**), risultano ben radicate al Centro e nel Sud Italia (cooperative edilizie e agricole).
- Per ciò che riguarda le principali associazioni ambientaliste:
- **Greenpeace** è un'organizzazione non governativa ambientalista e pacifista fondata a Vancouver nel 1971. Greenpeace Italia ONLUS è l'ufficio italiano di Greenpeace, affiliato a Greenpeace International. Nel 2016 Greenpeace Italia aveva 53 dipendenti fissi e circa 1200 tra volontari e attivisti, contando circa 79.000 finanziatori attivi.

Greenpeace Italia ha la propria sede a Roma e un ufficio operativo a Milano. Gli oltre 1200 volontari e attivisti si dividono tra i vari Gruppi Locali (GL) delle rispettive città. Laddove non vi sia un Gruppo Locale, chi sostiene attivamente Greenpeace Italia viene denominato Contatto Locale.

Al 2018 Greenpeace Italia è presente sul territorio nazionale in 25 città: Bari, Bologna, Catania, Firenze, Genova, Lecce, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pisa, Perugia, Pescara, Reggio Calabria, Rimini, Roma (gruppo locale di Roma est e gruppo locale di Roma sud), San Ferdinando di Puglia, Salerno, Torino, Treviso, Trieste, Udine, Varese, Venezia, Verona.

Campagne: **Energia e clima** (riscaldamento globale, cambiamenti climatici, fonti fossili, energie rinnovabili); **Food for life** (agricoltura, Api, OGM); **Foreste** (deforestazione, olio di palma); **Inquinamento** (sostanze tossiche); **Mari e oceani** (pesca sostenibile, plastica, riserve marine); **Nucleare** (denuclearizzazione).

- **Legambiente** è un'associazione ambientalista italiana erede dei primi nuclei ecologisti e del movimento antinucleare che si sviluppò in Italia e in tutto il mondo occidentale nella seconda metà degli anni settanta. In oltre trenta anni di attività Legambiente ha organizzato campagne itineranti di monitoraggio della qualità

ambientale lungo le coste e nelle città, come **Goletta Verde**, **Goletta dei Laghi**, **Treno Verde** e altre; attività di volontariato **Spiagge pulite** e **Puliamo il Mondo**, edizione italiana di *Clean Up the World*, la giornata mondiale di pulizia di parchi, aree urbane, aree fluviali di cui Legambiente è dal 1994 l'organizzatore per l'Italia. Ha promosso e fatto crescere la mobilitazione contro lo smog (**Mal'aria**) e i referendum del 1987 e del 2011 contro il **nucleare**, ha combattuto contro l'abusivismo edilizio (**ecomostri**) e alzato il velo sulle **discariche abusive** di rifiuti e sull'azione delle **ecomafie (ecoreati)**, con un rapporto annuale sugli illeciti ambientali connessi alle attività delle organizzazioni criminali; promuove inoltre l'utilizzo di **energie** alternative e rinnovabili, il risparmio energetico, la salvaguardia delle **aree protette**, la lotta al traffico illegale dei **rifiuti**.

Dal 2004 Legambiente organizza **Voler Bene all'Italia**, un'iniziativa per la tutela e la valorizzazione della *Piccola Grande Italia*, ovvero i Comuni con meno di 5.000 abitanti che rappresentano una parte importante del patrimonio storico e culturale italiano e che si trovano però a gestire territori molto vasti.

Legambiente è l'organizzatrice di **Festambiente**, festival che dal 1989 a Ripescia (Grosseto) mette in mostra i risultati delle campagne nazionali dell'associazione, tra i più popolari eventi europei dedicati all'ecologia e alla sostenibilità, con oltre 80.000 visitatori ogni anno.

L'associazione pubblica inoltre il mensile *La Nuova Ecologia*.

- Il **WWF-World Wide Fund for Nature**, spesso abbreviato in World Wildlife Fund, è un'organizzazione internazionale non governativa di protezione ambientale con sede nella città di Gland (Svizzera). È la più grande organizzazione mondiale dedicata alla conservazione della natura. Il WWF Italia è la maggiore associazione ambientalista italiana.

In Italia il WWF è attivo dal 1966 e può contare su circa 60.000 soci, contro i circa 300.000 degli anni novanta, e da allora ha protetto direttamente più di 30.000 ettari di natura: le Oasi WWF.

Il WWF Italia realizza molti progetti sul campo, a fianco delle comunità locali, impostati in base a sei ambiti tematici considerati prioritari (**Foreste; Acque; Mari e coste; Specie a rischio; Cambiamenti climatici; Sostanze tossiche**): vi sono impegnate centinaia di persone, tra esperti biologi, ricercatori, zoologi, medici veterinari, tecnici, a cui si aggiunge il supporto di centinaia di volontari. Sezioni Regionali WWF sono presenti in Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte e Valle d'Aosta, Puglia, Sicilia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Umbria, Veneto.

Per ciò che riguarda la comunità scientifica:

- vi è la necessità di stipulare protocolli e convenzioni o integrazione di quelli esistenti con **Università nazionali ed estere**, altri **Enti Pubblici di Ricerca** ed istituzioni pubbliche nazionali, **Enti omologhi Ue o internazionali**, per reciproco scambio di attività di referaggio su prodotti tecnici inerenti tematiche ambientali di comune interesse.

CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'Ispra e le Agenzie, come Snpa, sono attualmente strutturate in un sistema federativo che coniuga la conoscenza diretta del territorio con le problematiche ambientali; un "soggetto multiplo" che ha acquisito sempre

maggiori competenze, con peculiarità esclusive sia in Italia che, soprattutto attraverso l'Ispra, in campo internazionale.

La Legge 132/2016 ha ampliato e modificato scenari operativi e responsabilità dell'Ispra, affidandogli il ruolo di indirizzo e di coordinamento tecnico del Snpa di cui fanno parte, oltre all'Istituto, 19 Agenzie Regionali per la Protezione Ambientale (Arpa) e le 2 Agenzie Provinciali di Trento e Bolzano (Appa), per un totale di circa diecimila operatori (9.094 nelle Agenzie, una ogni 6.525 abitanti; 1.150 in Ispra).

Il ruolo assegnato alle componenti del Sistema (Ispra-Arpa/Appa) appare dunque complesso, così come altrettanto complesso è il sistema delle relazioni che intercorrono con altri soggetti, pubblici e privati, ai quali le agenzie si sono affiancate e che, sia pure con funzioni distinte, operano nel settore ambientale.

Il Sistema presidia i processi di **controllo e monitoraggio**, di **supporto tecnico/scientifico**, di **istruttoria tecnica preventiva alle autorizzazioni ambientali** e di **comunicazione ambientale**, anche a tutela della salute. Acquisisce e diffonde conoscenze sui fattori di pressione e sullo stato dell'ambiente, contribuisce alla verifica dell'efficacia delle politiche orientate alla sostenibilità e collabora alla loro realizzazione in rapporto con gli altri attori, istituzionali e non, promuovendo e diffondendo l'utilizzo di strumenti di gestione ambientale. Provvede inoltre alla promozione e diffusione della cultura ambientale e della ricerca e innovazione. Un impegno significativo riguarda anche importanti ricerche nell'ambito dei temi epidemiologici e tossicologici connessi al complesso binomio ambiente-salute. In prospettiva il Sistema sarà presumibilmente sempre più impegnato verso nuove frontiere sia dell'innovazione nello svolgimento delle attività istituzionali, esemplificativamente si citano: i modelli previsionali, i modelli pianificatori basati sulla valutazione del rischio, sia nella ricerca, studio e monitoraggio di nuovi inquinanti e pressioni ambientali emergenti.

Le attività operative del Snpa che mirano a conoscere la qualità dell'ambiente e le caratteristiche del territorio sono così riassumibili:

- 100.000 ispezioni e sopralluoghi sul territorio sui fattori di pressione ambientali (attività produttive) e per la conoscenza dello stato delle matrici ambientali (acque superficiali, sotterranee, acque di scarico, aria, suolo, ecc.);
- 2.500 controlli in attività produttive soggette ad Autorizzazione Integrata Ambientale (AIA) e alle norme sulle aziende a rischio di incidente rilevante (Seveso), nell'ambito delle ordinarie programmazioni statali e regionali o straordinarie, d'iniziativa e su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, con accertamento di oltre 1.000 non conformità ambientali di tipo amministrativo o penale;
- 75.000 istruttorie tecniche o pareri/valutazioni ambientali a favore delle autorità competenti al rilascio di autorizzazioni;
- 650.000 campioni analizzati dai laboratori delle Agenzie di cui il 60% riferiti a matrici ambientali e il 40% a matrici di diretto impatto sulla salute (acque potabili, alimenti, ecc.) con oltre 10.000.000 di parametri analizzati complessivamente.

Il presidio territoriale garantito dal Sistema è traducibile, sempre come valore medio su base nazionale, in un operatore delle Agenzie ogni 6.250 abitanti, e nello specifico un operatore dedicato ai monitoraggi ogni 140 km², un operatore dedicato ai controlli e ai pareri tecnici ambientali ogni 160 aziende manifatturiere.

Uno degli aspetti fondamentali previsti dalla Legge 132/2016 è quello che definisce il concetto dei **Livelli Essenziali delle Prestazioni Tecniche Ambientali** (Lepta) introdotto per determinare come debbano essere garantiti i livelli essenziali di prestazione necessari per assicurare la tutela ambientale in modo omogeneo e uniforme sul territorio nazionale.

In considerazione di tale obiettivo, l'azione del Snpa sarà finalizzata ad assicurare una maggiore omogeneità operativa quali/quantitativa per i controlli e i monitoraggi, a dotare il Paese di una Rete di laboratori accreditati per i controlli ambientali, a diffondere più efficacemente l'informazione ambientale, a razionalizzare e migliorare il sistema informativo (SINAnet), di reporting e di comunicazione.

Per far sì che si arrivi come Snpa a poter realmente garantire una omogeneità qualitativa e quantitativa, in attesa che tutte le Agenzie entrino a regime, si dovranno prevedere azioni di cooperazione e di sussidiarietà, principi fondanti del Snpa, qualora ci siano delle realtà territoriali che per specifici servizi o prestazioni abbiano necessità di tempistiche diverse per adeguarsi.

L'omogeneità e la condivisione tuttavia non possono essere perseguite solo con riferimento agli aspetti più propriamente tecnici ed organizzativi, pure essenziali in una tecnostuttura di eccellenza come il Snpa ambisce ad essere e si rappresenta agli interlocutori. Vanno infatti curati anche aspetti afferenti alla consapevolezza degli operatori di far parte di una struttura e di una comunità lavorativa più ampie ed estese rispetto al passato ed alla loro conseguente modalità di rapportarsi all'esterno.

Di seguito vengono individuati dei primi livelli di riferimento per alcuni ambiti delle attività di monitoraggio, controllo e vigilanza, valutazione e reporting ambientale di competenza del Sistema. Essi vanno intesi quali indirizzi operativi del Sistema che rappresentano ambiti di necessità emergenti di rafforzamento, di confronto e omogeneizzazione. La individuazione delle prestazioni deriva anche da richieste rivolte al Snpa e dalla necessità di risposte sui seguenti temi emergenti, oltre che previste dalla normativa istitutiva:

- la ricerca di nuovi inquinanti emergenti quali: gli interferenti endocrini che comprendono una vasta gamma di sostanze chimiche che possono alterare l'equilibrio ormonale degli organismi viventi; la diaminclorotrazina, DACT, composto della degradazione dell'atrazina; le sostanze perfluoro alchiliche, PFAS; le sostanze previste nella Watch List, di cui alla Direttiva dell'Unione Europea 2013/39/EU che ha istituito il monitoraggio di sostanze emergenti che potenzialmente possono inquinare l'ambiente acquatico europeo;
- le attività tecniche - analitiche correlate alla mappatura dell'inquinamento dei laghi, dei fiumi e dei mari causato da plastiche, microplastiche;
- la gestione del monitoraggio della qualità dell'aria con particolare attenzione alla qualità dei dati relativi alle polveri fini d'inverno e all'ozono nel periodo estivo, parametri oggetto di particolare attenzione dagli *stakeholders* del Snpa anche a causa dei numerosi superamenti degli stessi rispetto ai limiti consentiti dalla normativa;

- un sistema di controlli ambientali organico e mirato, le cui priorità sono determinate in funzione sia della presenza e pericolosità delle attività produttive sia della vulnerabilità del territorio con focus specifici sulle problematiche emergenti quali ad esempio: gli impianti di trattamento dei rifiuti, anche alla luce dei continui incendi avvenuti negli impianti stessi; i processi di bonifica dei siti contaminati;
- dotare il Snpa di una reportistica qualificata in grado di fotografare i vari aspetti ambientali del Paese, sincronizzando i vari Punti Focali Regionali (PFR) nella pubblicazione e diffusione delle informazioni, individuando anche un set di indicatori ambientali che fotografino a scadenze prestabilite la realtà dello stato della qualità ambientale del Paese;
- essere in grado di fronteggiare situazioni di emergenze ambientali per arginare la diffusione e propagazione dei possibili inquinamenti a supporto delle autorità competenti di protezione civile e/o di altre organizzazioni territoriali e Forze dell'Ordine.

La funzione di supporto tecnico si sostanzia in circa 75.000 istruttorie tecniche o pareri/valutazioni ambientali a favore delle autorità competenti al rilascio delle autorizzazioni. I servizi si rivolgono in prima istanza agli Enti di amministrazione attiva - in particolare Regioni e Comuni - e in seconda istanza, attraverso le prescrizioni, alle aziende.

La Legge n.132/2016 consacra il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente come riferimento tecnico privilegiato per le amministrazioni pubbliche che svolgono funzioni in materia ambientale.

Tuttavia non sempre vige un obbligo di legge specifico che imponga alle istituzioni di servirsi delle strutture Snpa per lo svolgimento di attività tecniche funzionali ai procedimenti amministrativi o giudiziari. In alcuni casi la normativa lascia alle autorità competenti la possibilità di scegliere a quali soggetti tecnico-scientifici rivolgersi per le istruttorie tecniche relative ai procedimenti di propria competenza.

Sul piano del supporto tecnico, si registra dunque la presenza di università, istituti di ricerca e soggetti privati qualificati in grado, in determinati ambiti, di porsi come alternativa "concorrenziale" agli Enti del Snpa.

Si pone dunque il problema di consolidare, presso l'universo dei clienti istituzionali, la reputazione del Sistema come strumento, in un certo senso, di prima scelta nell'insieme di opzioni disponibili. Questo posizionamento è probabilmente già cristallizzato nel rapporto con le Regioni/Province autonome, anche perché le Arpa/Appa, nelle rispettive leggi istitutive, assumono in linea generale la veste giuridica di Enti strumentali degli enti territoriali di riferimento. La reputazione del Snpa come fornitore di supporto tecnico necessita probabilmente di un maggiore sforzo di costruzione presso altri soggetti pubblici, soprattutto quelli presenti in numero massiccio e dispersi sul territorio nazionale, come i Comuni, che in molti casi, soprattutto se di piccole dimensioni, potrebbero non essere adeguatamente informati sui servizi offerti dal Snpa.

Inoltre è auspicabile uno sforzo per consolidare il posizionamento del Sistema presso categorie di utenti istituzionali che probabilmente sono abbastanza consapevoli riguardo ai servizi Snpa ma hanno a disposizione opzioni alternative. Tra questi è il caso di citare le Procure della Repubblica, che nel rivolgersi agli Enti del Snpa riscontrano l'indubbio punto di forza di avvalersi di certificazioni emesse da pubblici ufficiali, da utilizzare nell'ambito dei procedimenti giudiziari.

Punti di forza:

- il Snpa è riconosciuto per legge;
- le Agenzie coprono tutto il territorio nazionale;
- elevata professionalità e *know-how*.
- operiamo in regime di "monopolio"
- presenza all'interno del sistema di esperti di calibro nazionale e internazionale
- prospettiva dei Lepta
- esistenza di prassi informali e/o basate su veri e propri accordi e protocolli di intesa a livello locale, che possono funzionare da traino in ambiti territoriali meno fertili
- Snpa produce attestazioni rilasciate da pubblici ufficiali che hanno una valenza rafforzata nell'ambito dei procedimenti giudiziari

Opportunità:

- aumentare la consapevolezza e l'informazione sulla qualità dell'ambiente in Italia;
- accrescere la reputazione del Sistema quale autorità nell'ambito della protezione ambientale;
- coinvolgere i cittadini in progetti di Citizen Science;
- far conoscere le collaborazioni con enti di ricerca scientifica per sottolineare l'alto livello di competenze scientifiche presenti nelle Agenzie.
- Norme sulla trasparenza e la diffusione di dati e informazioni ambientali
- istituto del dibattito pubblico sulle grandi opere
- la prospettiva di conferire al personale ispettivo Snpa la qualifica di polizia giudiziaria, introdotta dalla L. 132/2016, può essere un punto di forza nel supporto tecnico alle Autorità giudiziarie

Punti di debolezza:

- l'organizzazione è poco matura e frammentata;
- mancanza di procedure e metodi omogenei;
- la poca definizione dei ruoli incide sulla percezione unitaria del Sistema (voce unica);
- necessità di maggiori risorse economiche e umane.
- difficoltà nell'interpretazione omogenea delle norme
- appartenenza delle Arpa/Appa all'ecosistema Snpa e a quello della propria regione/provincia di appartenenza
- disomogeneità nello stato delle relazioni e nella capacità di networking nelle varie realtà regionali

Minacce:

- la popolarità di alcune associazioni ambientaliste potrebbe oscurare la "voce" del Snpa, oltre che creare a volte disinformazione scientifica;
- visibilità inferiore rispetto ad alcune associazioni ambientaliste;
- pregiudizio sulle pubbliche amministrazioni giudicate poco utili e poco orientate ai servizi per il cittadino.
- sfiducia generalizzata dei cittadini nelle istituzioni



- percezione del supporto tecnico come adempimento burocratico con tempi non certi
- carattere non vincolante dei pareri
- contesto socioeconomico disomogeneo
- sfalsamento temporale tra il rilascio del parere e il momento in cui se ne occupa l'opinione pubblica (VIA, grandi opere)

**2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione**



3. ANALISI DELLO SCENARIO

**2.2. Applicare la ricerca alla domanda
ambientale (OS1.2; OS2.1; OS3.1)**

OS1.2 Fornire risposte efficaci, per la soluzione tecnica delle richieste, ed efficienti per l'impiego delle risorse umane e strumentali disponibili;

OS2.1 Esprimere in ogni contesto una posizione tecnico - scientifica chiara e incontrovertibile

OS3.1 Rendere omogenei approcci tecnico operativi e d'analisi, condividendo le esperienze e le conoscenze scientifiche acquisite, anche innovandole

CONTESTO DI SETTORE

Nell'ambito della ricerca applicata all'ambiente vi è la necessità di stipulare protocolli e convenzioni o integrazione di quelli esistenti con **Università nazionali ed estere**, altri **Enti Pubblici di Ricerca** ed istituzioni pubbliche nazionali, **Enti omologhi Ue o internazionali**, per reciproco scambio di attività di referaggio su prodotti tecnici inerenti tematiche ambientali di comune interesse. Tra gli enti citati espressamente dalla Legge 132/2016 si trovano l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile (**ENEA**) e il Consiglio nazionale delle ricerche e i laboratori pubblici (**CNR**).

Il sistema universitario pubblico italiano, molto articolato sul territorio con sedi presenti nella maggioranza delle province, è composto da 97 istituzioni universitarie di cui 67 università statali. Vanno poi considerati 14 enti pubblici di ricerca, in grado in taluni casi di fornire supporto tecnico alle istituzioni in materia ambientale.

Esiste una quantità indefinibile di **soggetti pubblici, privati o misti, nazionali o internazionali**, che possono, in differenti modi, entrare nel processo della ricerca applicata all'ambiente. Se ne citano alcune: Istituto Italiano di Tecnologia-IIT, Agenzia Spaziale Italiana-ASI, Centro di Eccellenza tecniche di Telerilevamento e Modellistica numerica per la Previsione di eventi meteo Severi-CETEMPS, Centro Euromediterraneo sui Cambiamenti Climatici-CMCC, Centro Interdisciplinare di Bioacustica e Ricerche Ambientali-CIBRA, Centro Nazionale di Cartografia Pedologica-CNCP, Consiglio per la Ricerca in agricoltura e l'analisi dell'Economia Agraria-CREA, Consorzio Nazionale Interuniversitario per le Scienze del Mare - CoNISMa, Consorzio Universitario per la Ricerca Socioeconomica e per l'Ambiente-CURSA, European Environment Agency - EEA, European Food Safety Authority-EFSA, European Maritime Safety Agency-EMSA, European Space Agency-ESA, Federation of European Aquaculture Producers-FEAP, Food and Agriculture Organization-FAO, General Fisheries Commission for the Mediterranean-GFCM, Gestore dei Servizi Energetici-GSE, Institute for European Environmental Policy-IEEP, Intergovernmental Panel on Climate Change-IPCC, International Agency for Research on Cancer - IARC, International Energy Agency-IEA, International Maritime Organization-IMO, International Union for Conservation of Nature-IUCN, ecc..

I cittadini possono rientrare nei processi di ricerca applicata all'ambiente attraverso progetti di **citizen science**.
Le **associazioni ambientaliste** propongono un "ambientalismo scientifico" (attenzione alla percezione indotta di solidità scientifica).

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Per rispondere all'obiettivo di "dimensionamento" delle prestazioni del Snpa, ovvero di definizione del gradiente di impegno atteso dalle singole Agenzie sui diversi campi di azione, nelle diverse territorialità e ambiti del paese, nell'ultimo decennio si sono succedute diverse iniziative di raccolta, organizzazione e analisi di elementi conoscitivi rappresentativi della complessità ed entità dei fattori di potenziale alterazione ambientale nei diversi ambiti geografico-amministrativi del paese, cui riferire proiezioni di potenziale copertura della "domanda" così indirettamente stimata.

Ad oggi si sta lavorando sulla definizione di **Indici di Domanda Territoriale (IDT)** e di **Indici Sintetici Territoriali (IST)**. L'IST si differenzia dall'IDT per il fatto di essere associato a gruppi di Prestazioni (solitamente riferendosi al Servizio relativo a tali prestazioni). L'IST è stato costruito come l'IDT a partire da valutazioni sull'Elemento Territoriale Prevalente, tenendo conto ove possibile/applicabile, di fattori di qualità e vulnerabilità.

Considerando un ampio set di fattori territoriali e socio-economici è stato elaborato un modello finalizzato principalmente alla definizione, a partire da una selezione di 54 indicatori distribuiti su 8 macro-settori, di IST cui si correlino l'insieme delle attività richieste al Sistema agenziale per singolo territorio (tabella sottostante).

AGENZIE	Indice territoriale sintetico	AGENZIE	Indice territoriale sintetico
Abruzzo	48,2	Piemonte	145,7
Basilicata	21,4	Puglia	96,1
Calabria	53,2	Sardegna	64,7
Campania	99,3	Sicilia	132,2
Emilia-Romagna	147,8	Toscana	121,1
Friuli-Venezia-Giulia	43,5	Umbria	29,8
Lazio	127,3	Valle d'Aosta	8,0
Liguria	43,8	Veneto	135,5
Lombardia	247,9	Prov. Bolzano	22,9
Marche	49,1	Prov. Trento	20,2
Molise	15,4		

Verranno promosse azioni finalizzate all'innovazione tecnica, organizzativa e manageriale del Sistema per migliorare la risposta alle richieste di intervento da parte dei territori e delle collettività, nonché per razionalizzare l'acquisizione e l'utilizzazione di strumenti tecnici e operativi, per garantire un'efficace copertura della domanda di protezione ambientale a livello nazionale, attraverso:

- *Benchmarking* di sistema;
- il Piano operativo per la costituzione della Rete dei laboratori Snpa;

- il **Piano operativo di Innovazione e ricerca** con proposte Snpa di progetti finalizzati all'uso di strumentazione tecnica e metodologie innovative connesse ai Servizi-Prestazioni Lepta. Ciò anche alla luce delle nuove frontiere del monitoraggio e del controllo ambientale. Si rende anche necessario ricercare e rafforzare nuovi strumenti operativi che riguardano l'utilizzo di innovativi processi di controllo e monitoraggio ambientale sul campo e monitoraggio volontario.

- il Programma Europeo di osservazione della Terra *Copernicus*.

Verranno costruiti percorsi metodologici all'interno del Snpa che definiscano l'obbligatorietà di adozione per tutte le componenti del Sistema degli strumenti tecnici approvati e condivisi, nonché la razionalizzazione, acquisizione e utilizzazione di strumenti tecnici e operativi che garantiscano un'efficace copertura della domanda a livello nazionale.

Si individua innanzitutto la necessità di dotarsi di procedure e di reti strutturate di riferimenti interni ed esterni per mantenere ed elevare la **qualificazione scientifica dei prodotti tecnici** che dovranno guidare il suo agire nell'ambito delle attività di monitoraggio, controllo e valutazione ambientale.

A tal fine sono programmate le attività di:

- definizione di modalità e criteri di **validazione scientifica** delle proposte di realizzazione dei prodotti tecnici del Snpa e loro integrazione nelle procedure di approvazione, anche in collegamento con le procedure di valutazione e validazione dei prodotti tecnici Ispra;
- creazione nel Sistema di reti tematiche di **referee** per la validazione scientifica delle proposte e dei prodotti di Snpa;
- stipula di protocolli e convenzioni o integrazione di quelli esistenti con Università nazionali ed estere, altri EPR ed istituzioni pubbliche nazionali, Enti omologhi Ue o internazionali, per reciproco scambio di attività di **referaggio** su prodotti tecnici inerenti tematiche ambientali di comune interesse;
- sostenere e promuovere la pubblicazione di prodotti del Snpa con elevato livello tecnico e/o scientifico su autorevoli **riviste scientifiche** nazionali ed internazionali. Si ricorda la rivista tecnico-scientifica on line *Reticula*, pubblicata da Ispra.

Punti di forza:

- elevata professionalità e *know-how* scientifico;
- presenza all'interno del Sistema dell'Ispra;
- partecipazione a progetti nazionali, europei e internazionali di ricerca scientifica;
- partnership in atto con altri enti scientifici.

Opportunità:

- far conoscere le collaborazioni con enti di ricerca scientifica per sottolineare l'alto livello di competenze scientifiche presenti nelle Agenzie;
- aprirsi nell'indagine delle domande di tipo ambientale da parte dei diversi pubblici

Punti di debolezza:



- poca conoscenza interna delle attività e dei progetti di ricerca scientifica applicata all'ambiente.

Minacce:

- la popolarità di alcune associazioni ambientaliste potrebbe oscurare la “voce” del Snpa, oltre che creare a volte disinformazione scientifica;
- visibilità inferiore rispetto ad alcune associazioni ambientaliste;
- poca conoscenza da parte dei cittadini dell'alto contenuto scientifico delle attività del Sistema.

2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione

**2.3. Garantire l'erogazione di servizi
ambientali omogenei (OS1.1; OS2.1; OS3.1)**



3. ANALISI DELLO SCENARIO

OS1.1 Assicurare capacità di risposta calibrata ed omogenea sull'intero territorio nazionale;

OS2.1 Esprimere in ogni contesto una posizione tecnico - scientifica chiara e incontrovertibile;

OS3.1 Rendere omogenei approcci tecnico operativi e d'analisi, condividendo le esperienze e le conoscenze scientifiche acquisite, anche innovandole.

CONTESTO DI SETTORE

Con l'obiettivo "Garantire l'erogazione dei servizi ambientali omogenei", il posizionamento di Snpa nello scenario in cui si trova ad operare ci conduce ad una riflessione sui Lepta, i Livelli Essenziali per la Tutela dell'Ambiente, diritto costituzionale da garantire ai sensi dell'art 117, comma 2, lettera S della Costituzione e che devono essere garantiti dai diversi soggetti che concorrono a determinare e attuare le politiche ambientali. Lepta che costituiscono l'applicazione in materia di ambiente del livello minimo qualitativo e quantitativo di attività che deve essere garantito in modo omogeneo sul piano nazionale, ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione (art. 2, Legge 28 giugno 2016, n. 132).

I Lepta rappresentano, dunque, un minimo comune denominatore "essenziale" per garantire le medesime ed omogenee politiche di tutela dell'ambiente in ogni parte della Nazione. E per poter individuare i soggetti che operano nel settore di riferimento, ricorriamo ad un documento interno ad Snpa ossia il "Catalogo nazionale dei servizi del Snpa e repertorio delle prestazioni erogate dalle componenti del sistema". Questo documento, rilasciato nel dicembre 2017, è una proposta elaborata a cura del Gruppo di Lavoro 60 (Lepta) nell'ambito dei lavori del Programma Triennale 2014-2016 (2017), dell'Snpa.

Dal Catalogo, approvato dal Consiglio Snpa in data 9 gennaio 2018, è possibile estrapolare le principali voci e sotto voci che corrispondono ai servizi e prestazioni erogati/erogabili dai componenti del sistema.

Fatto ciò, ogni singolo servizio e prestazione da erogare ci permette di individuare gli *stakeholder* e competitor eventualmente presenti in quel determinato mercato di riferimento che stiamo analizzando. Per praticità d'analisi e metodo di categorizzazione, introduciamo un diagramma di flusso che ci permetta di "segmentare" il mercato in base a criteri territoriali e istituzionali.

Es: Monitoraggio qualità dell'aria

Criterio soggettivo -- >> Soggetti Pubblici e -- >> Soggetti Privati

Criterio territoriale -- >> Mercato Nazionale, -- >> Mercato Areale (più regioni) -- >> Mercato Regionale (sovrapposizione coordinata con Arpa).

Individuiamo un settore, un mercato di riferimento, attraverso una griglia che dal nazionale al regionale, ci permetta di individuare il potenziale soggetto, pubblico o privato che sia, in competizione o portatore di interessi. È evidente che, non potendo individuare a monte il soggetto che opera nel nostro settore, attraverso questa modalità possiamo individuarne un identikit.

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Punti di Forza:

- repertorio di prestazioni capillare ed omogeneo sul territorio nazionale
- Snpa è rete capillare di soggetti sul territorio legittimati ad operare in tema di prevenzione e protezione dell'ambiente
- Snpa è la somma di variegate competenze professionali in grado di rispondere alle varie esigenze
- Snpa possiede, per il tramite delle Arpa, mole di dati ambientali unica sul mercato
- risposta tecnico-analitica del Snpa chiara ed indiscutibile
- rete di laboratori accreditati come punto di forza dell'intero sistema

Opportunità:

- diffondere nel mercato l'omogeneità del servizio e delle procedure analitiche
- connessione tra laboratori Arpa con specificità, in grado di rappresentare *Hub* analitici per l'intero sistema
- aggiornamento del personale di tutto Snpa come leva per il miglioramento e competitività

Punti di debolezza:

- diversità territoriali e culturali in capo alle organizzazioni regionali che possono incidere sulla omogeneità dei servizi
- diversità di *background* formativo del personale
- carenza normativa e regolamentare che permetta a Snpa di rapportarsi con *stakeholder* istituzionali (es. attività per conto delle Procure: mancano decreti attuativi)
- carenza fondi determinati per garantire aggiornamento delle organizzazioni e delle professionalità

Minacce:

- la competizione sul mercato
- luogo comune che descrive le PA come "casa dei fannulloni"

2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA finalizzato alle attività della comunicazione



3. ANALISI DELLO SCENARIO

2.4. Costruire e comunicare l'identità Snpa (OS2.1; OS2.2; OS3.1; OS3.2)

OS2.1 Esprimere in ogni contesto una posizione tecnico - scientifica chiara e incontrovertibile;

OS2.2 Fornire agli stakeholder l'esatta dimensione delle attività di protezione ambientale svolte dal sistema;

OS3.1 Rendere omogenei approcci tecnico operativi e d'analisi, condividendo le esperienze e le conoscenze scientifiche acquisite, anche innovandole;

OS3.2 Assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione.

CONTESTO DI SETTORE

Se l'identità è la percezione che i clienti, o più in generale gli *stakeholder*, hanno di un'organizzazione, allora anche Snpa ha la propria **identità** per il solo fatto di esistere, e dunque di offrire servizi/prodotti, mantenere relazioni continuative con soggetti pubblici e privati, promuovere la propria attività.

La *Corporate Identity* di Snpa sarà, quindi, caratterizzata sia da elementi intangibili come la sua *mission*, e sia tangibili, come lo stesso assetto istituzionale che la contraddistingue.

Corporate Identity, ossia l'identità di Snpa, sarà uno strumento per:

- rappresentare i valori e far parlare il marchio in modo distintivo;
- supportare le scelte di business e accompagnare il cambiamento dell'organizzazione interna;
- raccontare le specificità e gli aspetti immateriali del proprio marchio;
- introdurre un linguaggio e uno stile di comportamento univoco e condiviso.

Il contesto, quindi, in cui costruire e comunicare l'identità di Snpa si concretizzerà in tre aree:

- Esterno/Mercato: assicurare i clienti e favorire nuove opportunità di business;
- Esterno/Decisore Politico: sostegno istituzionale a garanzia dell'affidabilità del sistema verso il mercato;
- Interno/Dipendenti: creare spirito di appartenenza, responsabilità e condivisione nei dipendenti.

Il primo passaggio sarà costruire la propria *Corporate Image*, curando tutti gli aspetti legati alla propria immagine all'interno e all'esterno dell'organizzazione. La definizione dell'immagine aziendale trova piena espressione nello sviluppo di una linea di comunicazione integrata. La riconoscibilità della propria immagine, e di riflesso della propria identità aziendale, consente di distinguersi e posizionarsi in maniera univoca nel mercato di riferimento.

L'immagine è una delle componenti che determinano l'identità ma non è la sola: comportamenti, prese di posizione, azioni contribuiscono a rafforzare, o se incoerenti a indebolire, l'identità che si è costruita. Dunque

Snpa dovrà impegnarsi attivamente comunicando un'immagine che rispecchi la propria *corporate identity*, non solo attraverso i propri prodotti e servizi, ma anche curando le relazioni con tutti gli *stakeholder* (dipendenti, media, istituzioni, ecc.).

Sviluppare una linea di comunicazione integrata e saper comunicare la propria corporate image, infatti, conta fino a un certo punto se, attraverso il proprio comportamento, si comunica altro.

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Punti di Forza:

- percezione di estremo vantaggio del marchio Snpa rispetto ad altri soggetti dello scenario
- identità fattore di omogeneizzazione tra le diverse realtà territoriali
- comunica efficienza, chiarezza, organizzazione, *leadership*

Opportunità:

- farsi spazio e ritagliarsi un luogo preciso nella mente degli *stakeholder*
- abbattere i costi delle attività di marketing per promuovere il marchio
- regolamentare internamente un "manuale di immagine coordinata"

Punti di debolezza:

- consumatori differenti hanno percezioni e preferenze eterogenee

Minacce:

- identità aziendale non corrisponde all'immagine percepita

**2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione**



3. ANALISI DELLO SCENARIO

**2.5. Promuovere la cultura della sostenibilità
(OS2.1; OS2.2; OS3.2)**

OS2.1 Esprimere in ogni contesto una posizione tecnico - scientifica chiara e incontrovertibile.

OS2.2 Fornire agli stakeholders l'esatta dimensione delle attività di protezione ambientale svolte dal sistema;

OS3.2 Assicurare l'ascolto dei portatori di interesse, ampliando i canali di comunicazione.

CONTESTO DI SETTORE

La promozione della cultura della sostenibilità non si colloca tra le attività di mercato, non produce di per sé benessere economico a chi la mette in atto, ma è al servizio della comunità e, quindi, nel settore, non vede concorrenti veri e propri, ma altri soggetti che fanno attività di sensibilizzazione, con i quali è possibile creare un potenziamento reciproco e una sinergia per il raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

Altri soggetti che si occupano di promuovere cultura della sostenibilità, oltre Snpa, sono:

- istituzioni: Ministeri (MATTM, Salute, MIPAF, MISE, MIUR, MAE), organi dello Stato (Presidenza del Consiglio - Dip.to Editoria, Presidenza della Repubblica, Conferenza Stato Regioni, Conferenza dei Presidenti delle Assemblee delle Regioni), Amministrazioni locali (Regioni, Comuni, ...);
- aziende municipalizzate (AMA, vari fornitori di energia, ...);
- scuole di ogni ordine e grado, indipendentemente dai programmi MIUR;
- enti e associazioni di interesse ambientale (ANCI, Legambiente, Greenpeace, WWF, Marevivo, Mareamico, Italia Nostra, ASVIS, Fondazione Sviluppo Sostenibile...);
- testate giornalistiche, anche on line:

Il settore dell'informazione ecologica ha subito una vera e propria rivoluzione mediatica che ha portato praticamente tutte le testate giornalistiche on line a creare sezioni completamente dedicate all'ambiente e a trattare temi come le politiche energetiche, l'effetto serra o la sostenibilità ambientale. Ma nel campo dell'informazione ambientale a farla da padrone è il web. Il Rapporto 2018 dell'Osservatorio sulle testate on line dell'AGCOM evidenzia che Internet si è ormai affermato, dopo la televisione, come secondo mezzo per finalità informativa, raggiungendo oltre il 70% della popolazione. Questo dato riguarda anche l'informazione sull'ambiente.

- televisioni e stazioni radio:

I canali televisivi nazionali diffusi, via digitale terrestre o satellite, in chiaro o *in pay*, in Italia nel 2015 sono stati 406 (Fonte: 'Radio Tv News' di Confindustria Radio Tv).

Da un'analisi presentata all'interno del **Rapporto Eco-Media 2017**, promosso da Pentapolis Onlus, che propone una sintesi dei principali risultati di un monitoraggio annuale dell'informazione sull'ambiente, risulta che solo l'11% delle notizie nei TG italiani tratta di ambiente.

- imprese: Confindustria (Carta dei principi della sostenibilità ambientale) e organizzazioni di settore (Unicircular, Utilitalia, FISE Assoambiente...), consorzi di filiera (CONAI, con i suoi report annuali sulla sostenibilità, ...)

È necessario prendere in esame il target verso cui rivolgere l'informazione atta ad indurre comportamenti sostenibili. Potenzialmente tutte le età, con maggior indirizzo verso le fasce in età scolare e universitaria.

Qualche dato sulla suddivisione della popolazione per età (fasce d'istruzione/lavorativa):

Popolazione residente sul territorio italiano	60.483.973
Popolazione in età scuola primaria e secondaria di 1° grado	4.542.712
Popolazione in età scuola secondaria 2° grado	2.878.978
Popolazione in età universitaria	4.216.231
Popolazione 26- 65 anni	32.931.370*

* La popolazione in età lavorativa, in effetti, in Italia, è considerata quella tra i 15 e i 65 anni. Qui è inteso come RESTO della popolazione sulla quale formulare specifiche attività di promozione della cultura della sostenibilità.

La sostenibilità - grazie all'impulso ricevuto dalle indicazioni sovranazionali e della crescente attenzione proveniente dal basso - è ad oggi un requisito indispensabile per lo sviluppo durevole del territorio e richiama il bisogno di implementare politiche che tengano conto delle variabili ambientali, economiche e sociali.

Grazie a questa spinta, ormai da tempo, la sostenibilità è diventata uno dei temi più rilevanti anche per le grandi imprese, alle quali viene chiesto di riconsiderare il proprio approccio alla sostenibilità, mutando i propri modelli decisionali e organizzativi.

Snpa nello svolgimento della sua attività deve misurarsi con protocolli/programmi di cooperazione internazionale orientati allo sviluppo sostenibile (es. Agenda 2030) e, sul piano nazionale con norme quali la Legge 221/2015 sulla *green economy*.

In questo contesto, Snpa tende a promuovere una *governance* orientata alla sostenibilità ambientale, e questo assume un doppio significato:

- quello di accreditarsi e partecipare - come soggetto portatore di conoscenza - nel dibattito in corso sulle strategie e le azioni necessarie a garantire la crescita e lo sviluppo del paese secondo parametri di sostenibilità rafforzando e consolidando la rete relazionale del Sistema, con forme stabili di interlocuzione formale e informale in ambito istituzionale ;
- quello di garantire nello svolgimento dei propri compiti istituzionali un approccio *open-mind*, orientato all'ascolto e alla partecipazione e finalizzato alla ricerca di sinergie tra i diversi soggetti privati che operano sul territorio, in primis cittadini e aziende.

CONTESTO ORGANIZZATIVO

Punti di Forza:

- l'educazione ambientale è riconosciuta tra le funzioni costitutive del Snpa (art. 3 co.1 lett. g l. 132/2016)
- essere fonte ufficiale di riferimento per la conoscenza dell'ambiente rende più persuasive le azioni di comunicazione e sensibilizzazione
- il quadro normativo e operativo Snpa facilita le sinergie con altri soggetti che operano per la promozione della cultura della sostenibilità
- l'integrazione tra enti del Snpa, promossa dalla Legge 132/2016, facilita la realizzazione di campagne su scala nazionale

Opportunità:

- la sostenibilità ambientale si sta imponendo come tema cardine del dibattito scientifico internazionale e delle politiche elaborate dagli organismi sovranazionali (es. Agenda 2030)
- la comunicazione *social* permette di proporsi come promotori di cambiamento culturale con una dotazione tecnologica "leggera" e indipendentemente dal sistema mediatico
- rispondenza della logica del modello conoscitivo DPSIR alla promozione della *governance* sostenibile
- patrimonio conoscitivo insostituibile - disponibilità di dati e informazioni indispensabili alla programmazione strategica
- essere parte di una rete più ampia di agenzie ambientali, in particolare a livello europeo
- abbondanza di documenti sovranazionali e nazionali che indicano nella *governance* della sostenibilità la *road map* del futuro

Punti di debolezza:

- Snpa, in quanto "braccio" tecnico-scientifico di altre istituzioni pubbliche, si esprime spesso con strumenti amministrativi piuttosto che di promozione culturale
- la reputazione del Snpa non è ancora affermata presso tutte le categorie di pubblico rilevanti e la costruzione del "marchio" Snpa resta un *work in progress* in cui intervengono molteplici fattori anche locali
- il concetto di "educazione ambientale" istituzionalizzato dalla Legge 132/2016 può risultare restrittivo alla luce del nuovo paradigma dell'educazione alla sostenibilità ormai acquisito in ambito pedagogico e necessita di un attento recepimento nella normativa regionale
- difficoltà degli operatori del sistema a percepire questo compito come proprio di Snpa

Minacce:

- la crescente frammentazione del panorama mediatico e il conseguente sovraccarico informativo a cui sono sottoposti gli utenti rendono complessa l'affermazione del punto di vista istituzionale sulle questioni ambientali
- gli squilibri socio-economici che caratterizzano il Paese rendono meno efficace la sensibilizzazione in alcuni contesti territoriali



- la sostenibilità rischia di essere percepita come un qualcosa di poco tangibile, poco concreto e poco calabile/calato nella realtà
- necessità di affrontare i problemi a differenti scale di rilevanza territoriale da quella planetaria (es. clima) a quella locale (es. mobilità cittadina)
- frammentarietà degli strumenti di sviluppo del territorio da un lato, dei provvedimenti/documenti su *governance* e sostenibilità
- sindrome *Nimby*

Bibliografia (analisi di scenario)

1. Arpa Campania, 2013 - *A colloquio con Sergio Costa (Comando Provinciale del Corpo Forestale) «Col vostro supporto tuteliamo i cittadini»;*
2. AssoArpa, 2017 - *Risorse finanziarie, investimenti e costi di produzione delle Agenzie del Sistema nazionale di protezione ambientale (Snpa);*
3. Commissione europea, 2014 - *HORIZON 2020. Il programma quadro dell'UE per la ricerca e l'innovazione. In breve;*
4. Ferpi, 2006 - *Quali sono le Associazioni di Categoria più influenti in Italia?*
5. 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;*
6. MATTM, 2018 - *Elenco delle associazioni di protezione ambientale riconosciute;*
7. MIUR, 2016 - *Programma Nazionale per la Ricerca 2015-2020;*
8. MIUR - *Enti pubblici di ricerca* - pagina web, ultima consultazione 10.12.2018;
9. MIUR - *Istituzioni universitarie accreditate* - pagina web, ultima consultazione 10.12.2018;
10. Snpa, 2017 - *Documento istruttorio ai fini della determinazione dei Lepta;*
11. Snpa, 2017 - *Rapporto ambiente Snpa. Ambiente in primo piano;*
12. Snpa, 2017 - *Rapporto ambiente Snpa. Ambiente in primo piano: indicatori e specificità regionali;*
13. Snpa, 2018 - *Programma triennale delle attività 2018-20.*

4. OBIETTIVI STRATEGICI DI COMUNICAZIONE



Dopo l'analisi dello scenario sono stati specificati gli OBIETTIVI STRATEGICI e OPERATIVI di comunicazione.

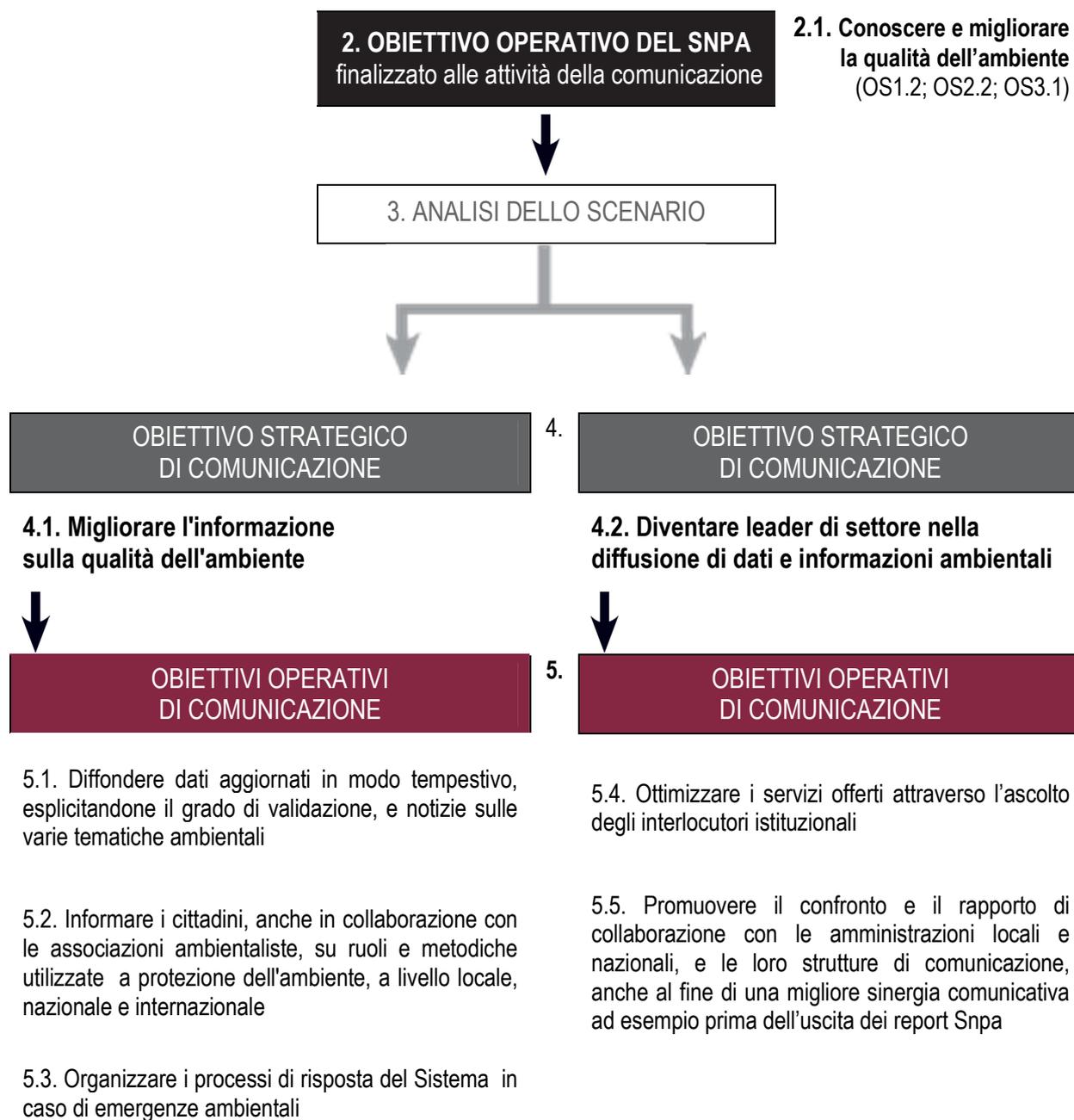
Gli obiettivi STRATEGICI di comunicazione sono:

- 4.1. Migliorare l'informazione sulla qualità dell'ambiente;
- 4.2. Diventare leader di settore nella diffusione di dati e informazioni ambientali;
- 4.3. Promuovere la ricerca scientifica applicata all'ambiente;
- 4.4. Informare sui servizi ambientali offerti dal Snpa;
- 4.5. Promuovere l'identità del Snpa;
- 4.6. Sviluppare la comunicazione interna del Snpa;
- 4.7. Promuovere la cultura della sostenibilità ambientale;
- 4.8. Contribuire al dibattito nazionale sulle strategie e le azioni in tema di sostenibilità.

5. OBIETTIVI OPERATIVI DI COMUNICAZIONE

Fra gli obiettivi OPERATIVI individuati sono stati scelti quelli considerati prioritari per il triennio 2020-2023.

- 5.1. Diffondere dati aggiornati in modo tempestivo, esplicitandone il grado di validazione, e notizie sulle varie tematiche ambientali
- 5.2. Informare i cittadini, anche in collaborazione con le associazioni ambientaliste, su ruoli e metodiche utilizzate a protezione dell'ambiente, a livello locale, nazionale e internazionale
- 5.3. Organizzare i processi di risposta del Sistema in caso di emergenze ambientali
- 5.4. Ottimizzare i servizi offerti attraverso l'ascolto degli interlocutori istituzionali
- 5.5. Promuovere il confronto e il rapporto di collaborazione con le amministrazioni locali e nazionali, e le loro strutture di comunicazione, anche al fine di una migliore sinergia comunicativa ad esempio prima dell'uscita dei report Snpa
- 5.6. Comunicare l'esistenza e i risultati - parziali e/o definitivi - di progetti di ricerca ambientale promossi dal Sistema in modo autonomo e/o derivanti dalla partecipazione a progetti di ricerca scientifica nazionali o internazionali
- 5.7. Fornire agli *stakeholder* strumenti semplici ed efficaci per ottenere risposte dal Sistema sviluppando e rendendo operative modalità comuni e integrate di risposta alle varie esigenze
- 5.8. Diffondere la conoscenza - interna ed esterna - sui Lepta, sull'omogeneizzazione di procedure e metodi (protocolli interni, tariffario comune, catalogo dei servizi), sulle migliori pratiche (*benchmarking*)
- 5.9. Comunicare il valore unificante del Sistema, anche come garanzia di efficacia del risultato nell'erogazione dei servizi
- 5.10. Promuovere e valorizzare la "voce" del Sistema ma anche le singole specificità
- 5.11. Promuovere una cultura diffusa della comunicazione all'interno del Snpa
- 5.12. Monitoraggio e ascolto dei dipendenti in un'ottica di partecipazione e miglioramento organizzativo
- 5.13. Promuovere la circolazione delle idee, lo scambio di esperienze e il trasferimento di *know-how* tra i componenti del sistema
- 5.14. Fornire informazioni sugli strumenti, normativi e volontari, orientati alla sostenibilità
- 5.15. Promuovere azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità e valorizzare i vantaggi ambientali della sostenibilità
- 5.16. Promuovere occasioni di incontro e confronto tra i diversi soggetti, pubblici e privati, che operano sul territorio al fine di creare, mantenere e rendere feconda una rete relazionale informale



2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione

**2.2. Applicare la ricerca
alla domanda ambientale**
(OS1.2; OS2.1; OS3.1)



3. ANALISI DELLO SCENARIO



4. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

**4.3 Promuovere la ricerca scientifica
applicata all'ambiente**



5. OBIETTIVI OPERATIVI
DI COMUNICAZIONE

5.6 Comunicare l'esistenza e i risultati -
parziali e/o definitivi - di progetti di ricerca
ambientale promossi dal Sistema in modo
autonomo e/o derivanti dalla partecipazione a
progetti di ricerca scientifica nazionali o
internazionali

2. OBIETTIVO OPERATIVO DEL SNPA
finalizzato alle attività della comunicazione



3. ANALISI DELLO SCENARIO



4. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

**4.4. Informare sui servizi ambientali
offerti dal Snpa**



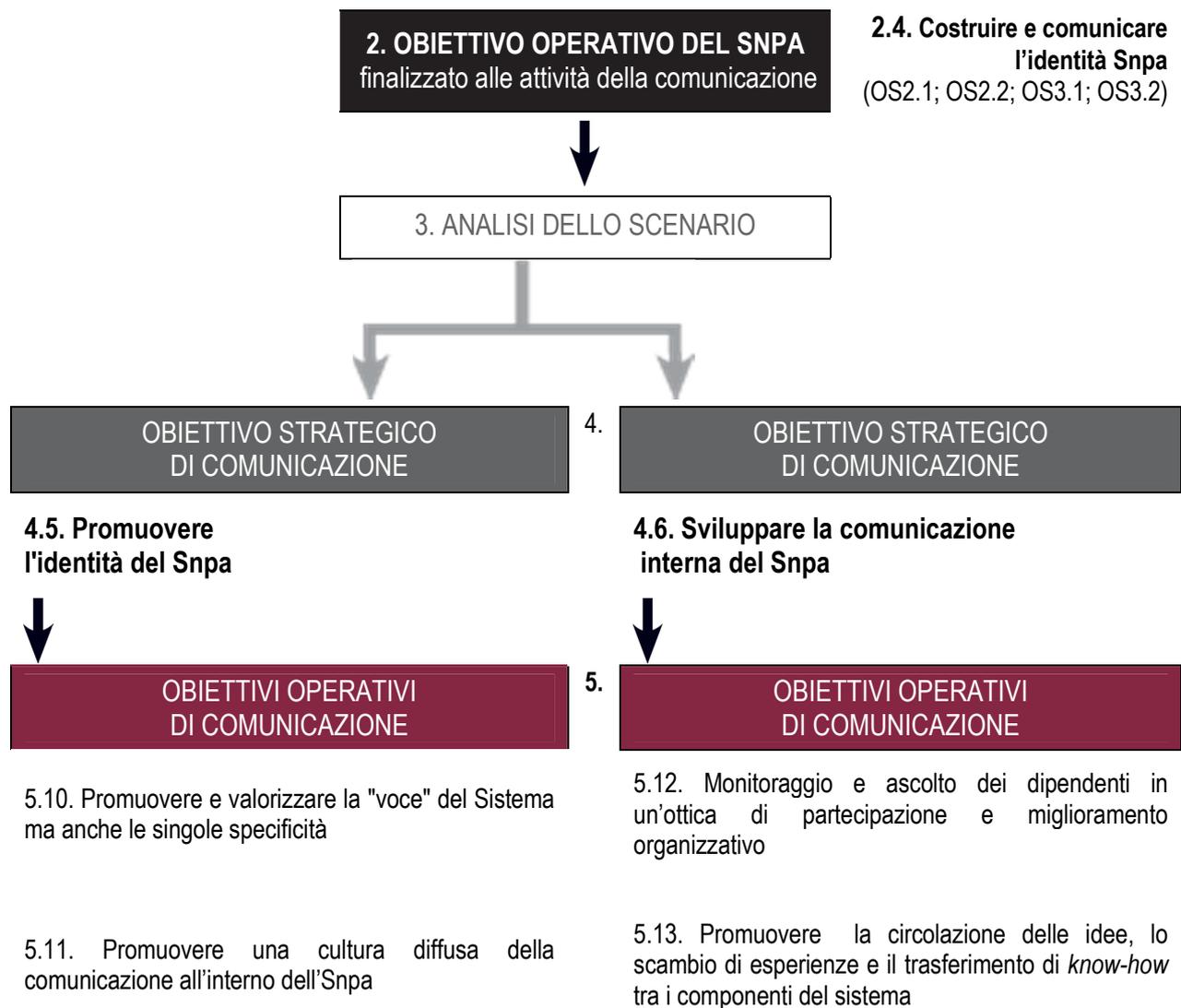
5. OBIETTIVI OPERATIVI
DI COMUNICAZIONE

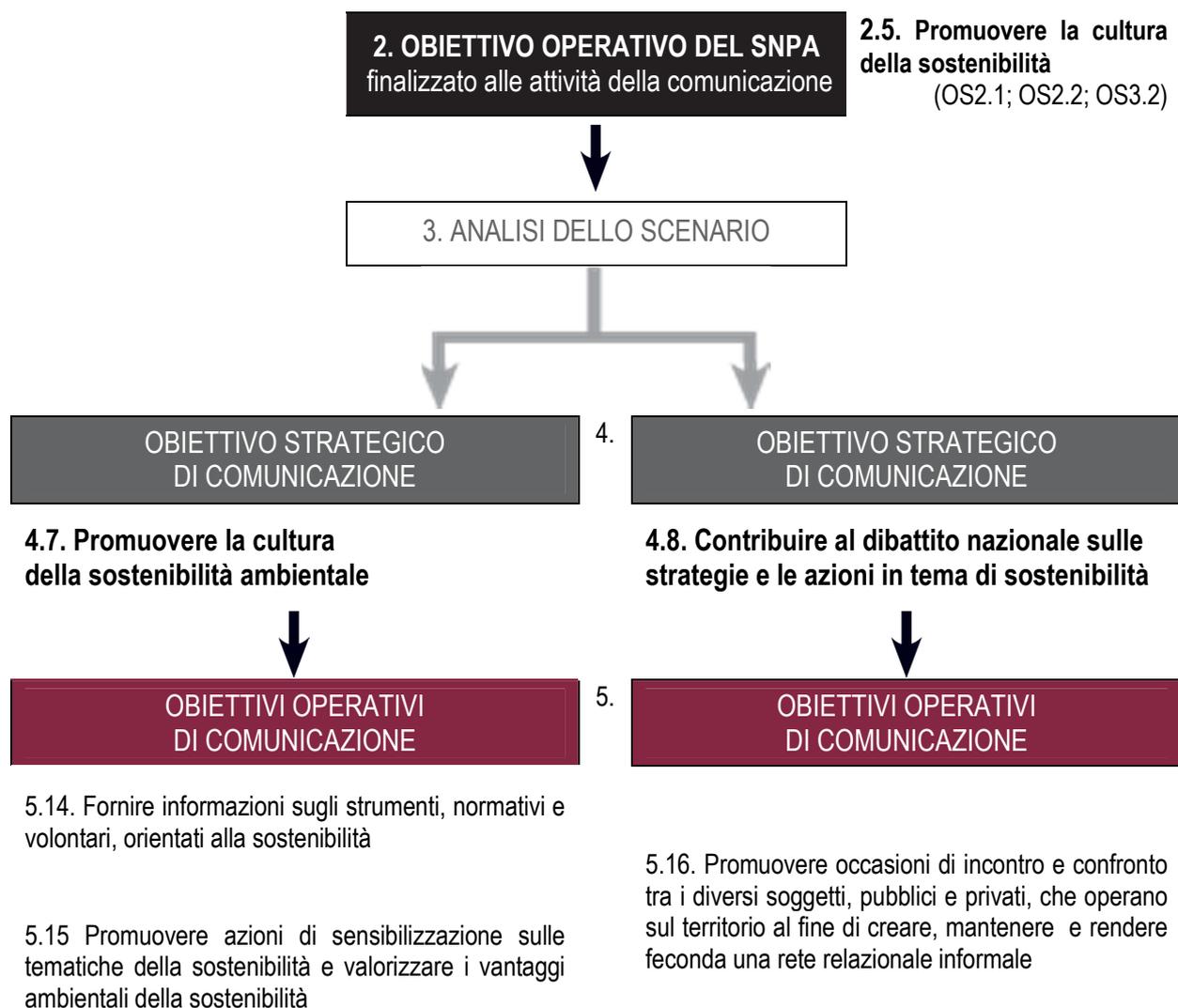
5.7 Fornire agli *stakeholder* strumenti semplici ed efficaci per ottenere risposte dal Sistema sviluppando e rendendo operative modalità comuni e integrate di risposta alle varie esigenze

5.8 Diffondere la conoscenza - interna ed esterna - sui Lepta, sull'omogeneizzazione di procedure e metodi (protocolli interni, tariffario comune, catalogo dei servizi), sulle migliori pratiche (*benchmarking*)

5.9. Comunicare il valore unificante del Sistema, anche come garanzia di efficacia del risultato nell'erogazione dei servizi

**2.3. Garantire l'erogazione di
servizi ambientali omogenei**
(OS1.1; OS2.1; OS3.1)





6. PUBBLICI

7. CONTENUTI

8. STRUMENTI

9. AZIONI

Individuazione dei pubblici

Per ogni obiettivo operativo di comunicazione sono stati individuati i pubblici target. La segmentazione è consistita nella suddivisione del pubblico di riferimento in gruppi omogenei e significativi di soggetti da raggiungere attraverso una precisa azione di comunicazione. La segmentazione è stata necessaria per passare dal livello astratto degli obiettivi (strategici e di comunicazione) al livello operativo delle future azioni di comunicazione da attuare.

Definizione di contenuti, strumenti e azioni

Una volta definiti i pubblici, sono stati individuati, per ciascun obiettivo di comunicazione operativo, i contenuti da trattare, ovvero quali sono i dati/le informazioni/i valori che si intende veicolare nella costruzione dei messaggi in modo coerente rispetto agli obiettivi.

In secondo luogo, sono stati definiti gli strumenti e le azioni attraverso i quali raggiungere i pubblici target. Per strumenti si intendono i vari mezzi con i quali raggiungere il pubblici target (per es.: sito web, ufficio stampa, social media, ecc.), mentre le azioni prevedono una serie di attività, da effettuare attraverso gli strumenti stessi, nell'arco temporale di applicazione del Piano di comunicazione (per es.: predisposizione di nuove pagine web, organizzazione di eventi congiunti, ecc.).

Per rendere applicabile sin da subito il Piano di comunicazione, è stato individuato ciò che è già fattibile e misurabile usando in primis gli strumenti già a disposizione (*AmbienteInforma*, sito web, *social*) e ipotizzando in un futuro altri strumenti (come ad esempio un portale intranet, progetto strategico che sta alla base di tutte le attività di comunicazione interna del sistema).



5.1. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.1. Diffondere dati aggiornati in modo tempestivo, esplicitandone il grado di validazione, e notizie sulle varie tematiche ambientali

PUBBLICI

Cittadini sensibili alle tematiche ambientali

CONTENUTI

Dati ambientali (semi elaborati, elaborati: a partire da qualità dell'aria, balneazione); Focus nazionali: a partire da Ilva, PFAS, Terra dei fuochi, ecc. Ambiente e salute

STRUMENTI

Web (sito Snpa)

Web (blog protezione civile)

Direct mail (*AmbienteInforma*)

Social (Twitter)

Tv/radio (*Ricicla TV*)

URP (SiURP)

Web (sito Snpa)

Eventi

Report

AZIONI

- Pagine di snodo dati ambientali su base regionale
- Pagina sintetica con superamenti limiti balneazione (classificazione, portale acque, pagina superamenti) e qualità dell'aria (normativa omogenea, creare indicatore mensile)
- Pagine dedicate ai focus nazionali (percorso con esperti comunicazione del rischio)
- Interazione GdL comunicazione-Sina per lo sviluppo di sistema informativo dati ambientali
- Notizie e articoli
- Notizie e articoli
- *Tweet* collegati al web
- Altri *social* (post, foto, ecc.)
- Produzione video
- Risposte al cittadino
- Database (*opendata*) accessibili
- Convegni scientifici
- Report di sistema

Università/mondo della ricerca scientifica

Dati ambientali (grezzi, semi elaborati, elaborati): a partire da qualità dell'aria, balneazione; Focus nazionali: a partire da Ilva, PFAS, Terra dei fuochi, ecc. Ambiente e salute

Aziende e imprese Private Operatori nel campo dei metadati	Dati ambientali (semi elaborati, elaborati): a partire da qualità dell'aria, balneazione; Normativa ambientale	Web (sito Snpa)	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire aggiornamenti sulle normative di settore
Mass Media: Testate giornalistiche Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa	Dati ambientali (elaborati): a partire da qualità dell'aria, balneazione; Focus nazionali: a partire da Ilva, PFAS, Terra dei fuochi, ecc. Ambiente e salute	Ufficio stampa	<ul style="list-style-type: none"> • Invio comunicati stampa • Conferenze stampa • Organizzazione interviste • Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti • <i>Tweet</i> collegati al web con coinvolgimento diretto sui social (tag, menzioni, risposte per creare relazione) • Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
<i>Influencer/opinion leader</i>	Dati ambientali (grezzi, semi elaborati, elaborati): a partire da qualità dell'aria, balneazione; Focus nazionali: a partire da Ilva, PFAS, Terra dei fuochi, ecc. Ambiente e salute	<i>Social (Twitter)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tweet</i> collegati al web con coinvolgimento diretto sui social (tag, menzioni, risposte per creare relazione) • Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.) • Coinvolgimento come autori di articoli
Comitati e Associazioni Ambientaliste: Nazionali Regionali Comunali	Dati ambientali (grezzi, semi elaborati, elaborati): a partire da qualità dell'aria, balneazione; Focus nazionali: a partire da Ilva, PFAS, Terra dei fuochi, ecc. Ambiente e salute	Eventi	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri di informazione su temi caldi

**5.2. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



PUBBLICI

Cittadini sensibili alle tematiche ambientali

CONTENUTI

Attività Snpa

STRUMENTI

Web (sito Snpa)

Web (blog protezione civile)

Direct mail (*AmbienteInforma*)

Social (Twitter)

Materiale a stampa/promozionale

Riviste (*Micron*, *Ecoscienza*)

Report

Infografiche

Eventi

Tv/radio (*Ricicla TV*)

URP (SiURP)

AZIONI

- Pagine dedicate alle attività Snpa (a partire da balneazione e qualità dell'aria)

- Notizie e articoli

- Notizie e articoli

- *Tweet* collegati al web

- Altri *social* (post, foto, ecc.)

- Brochure Snpa

- Articoli riviste

- Report di sistema

- Infografiche dedicate a balneazione e qualità aria

- Partecipazione a eventi organizzati da altri soggetti

- Seminari di ascolto e informazione

- Organizzazione di eventi (su scala regionale) congiunti con associazioni ambientaliste

- Produzione video

- Risposte al cittadino

Comitati

Attività Snpa

Eventi

- Incontri di informazione su temi caldi

	(a partire da balneazione e qualità dell'aria)	Report	<ul style="list-style-type: none"> • Report di sistema
Associazioni Ambientaliste	Attività Snpa (a partire da balneazione e qualità dell'aria)	Eventi	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di eventi congiunti
		Report	<ul style="list-style-type: none"> • Report di sistema
Mass Media: Testate giornalistiche Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa	Attività Snpa (a partire da balneazione e qualità dell'aria)	Ufficio stampa	<ul style="list-style-type: none"> • Invio comunicati stampa
			<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione giornate di formazione per la stampa
			<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione interviste
			<ul style="list-style-type: none"> • Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti
			<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento per gli eventi congiunti con associazioni
		Social (Twitter)	<ul style="list-style-type: none"> • Tweet collegati al web con coinvolgimento diretto sui <i>social</i> (tag, menzioni, risposte per creare relazione)
			<ul style="list-style-type: none"> • Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Influencer/opinion leader	Attività Snpa (a partire da balneazione e qualità dell'aria)	Social (Twitter)	<ul style="list-style-type: none"> • Tweet collegati al web con coinvolgimento diretto sui <i>social</i> (tag, menzioni, risposte per creare relazione)
			<ul style="list-style-type: none"> • Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
		Contatto diretto	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento come testimonial



5.4. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



PUBBLICI

Istituzioni pubbliche:

Unione Europea
Ministeri
Regioni
Comuni
Camere di Commercio
Autorità giudiziarie
Forze dell'ordine
Aziende sanitarie locali
Aziende sanitarie locali

CONTENUTI

Dati e informazioni ambientali

STRUMENTI

Indagine conoscitiva sulle aspettative

Eventi

Report

AZIONI

Questionario

Giornate informative e di ascolto

Linee guida

5.4. Ottimizzare i servizi offerti attraverso l'ascolto degli interlocutori istituzionali

**5.5. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



5.5. Promuovere il confronto e il rapporto di collaborazione con le amministrazioni locali e nazionali, e le loro strutture di comunicazione, anche al fine di una migliore sinergia comunicativa ad esempio prima dell'uscita dei report Snpa

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Istituzioni pubbliche: Regioni Comuni Aziende sanitarie locali Ministeri Protezione civile	Dati e informazioni ambientali	Ufficio stampa <hr/> Report <hr/> Eventi	Comunicati stampa congiunti/concordati <hr/> Report di sistema <hr/> Linee guida <hr/> Partecipazione a eventi organizzati da altri soggetti <hr/> Giornate di informazione <hr/> Organizzazione di eventi

**5.6. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



5.6. Comunicare l'esistenza e i risultati - parziali e/o definitivi – di progetti di ricerca ambientale promossi dal Sistema in modo autonomo e/o derivanti dalla partecipazione a progetti di ricerca scientifica nazionali o internazionali

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
<p>Cittadini sensibili alle tematiche ambientali</p> <hr/> <p>Mass media:</p> <p>Testate giornalistiche</p> <p>Televisioni</p> <p>Radio</p> <p>Siti web</p> <p>Agenzie stampa</p>	<p>Risultati/aggiornamenti progetti di ricerca ambientale</p>	<p>Web (sito Snpa)</p> <hr/> <p>Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)</p> <hr/> <p><i>Social (Twitter)</i></p> <hr/> <p>Tv/radio (Ricicla TV)</p> <hr/> <p>Riviste (Micron, Ecoscienza)</p> <hr/> <p>Ufficio stampa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina di snodo su progetti di ricerca a cui le componenti del sistema partecipano <hr/> • Notizie e articoli <hr/> • <i>Tweet</i> collegati al web <hr/> • Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.) <hr/> • Produzione video <hr/> • Articoli riviste <hr/> • Invio comunicati stampa <hr/> • Organizzazione interviste <hr/> • Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti <hr/> • Pagina di snodo su progetti di ricerca a cui le componenti del sistema partecipano

**5.7. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



5.7. Fornire agli *stakeholder* strumenti semplici ed efficaci per ottenere risposte dal Sistema sviluppando e rendendo operative modalità comuni e integrate di risposta alle varie esigenze

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Cittadini: Residenti del territorio Operatori economici Turisti	Prestazioni da tariffario Meteo	Web (sito Snpa) Materiale a stampa/promozionale URP (SiURP)	<ul style="list-style-type: none"> • Pagine dedicata ai servizi offerti dal Snpa • Pubblicazione carta dei servizi • Pubblicazione modulistica uniforme • Volantini informativi • Risposte al cittadino
Istituzioni pubbliche Unione Europea Ministeri Regioni Comuni Camere di Commercio Autorità giudiziarie Forze dell'ordine Aziende sanitarie locali Scuole e Università	Controlli Pareri Monitoraggi Analisi Supporto alle attività istituzionali ambientali	Web (sito Snpa) Report	<ul style="list-style-type: none"> • Pagine dedicata ai servizi offerti dal Snpa • Pubblicazione carta dei servizi • Pubblicazione modulistica uniforme • Linee guida
Aziende e imprese Private Attività produttive soggette ad autorizzazione e controllo Associazioni di imprese	Controlli Prestazioni da tariffario Informazioni su certificazioni ambientali Informazioni su normativa di settore	Web (sito Snpa) Materiale a stampa/promozionale Report	<ul style="list-style-type: none"> • Pagine dedicata ai servizi offerti dal Snpa • Pubblicazione carta dei servizi • Pubblicazione modulistica uniforme • Volantini informativi • Linee guida



5.8. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.8. Diffondere la conoscenza - interna ed esterna - sui Lepta, sull'omogeneizzazione di procedure e metodi (protocolli interni, tariffario comune, catalogo dei servizi), sulle migliori pratiche (benchmarking)

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Istituzioni pubbliche Unione Europea Ministeri Regioni Comuni Camere di Commercio Autorità giudiziarie Forze dell'ordine Aziende sanitarie locali Scuole e Università	Informazioni sui Lepta Informazioni su migliori pratiche	Web (sito Snpa) Report	Pagine dedicata ai Lepta Pagine dedicate a migliori pratiche Linee guida
Aziende e imprese Private:		Web (sito Snpa)	Pagine dedicata ai Lepta Pagine dedicate a migliori pratiche
Attività produttive soggette ad autorizzazione e controllo Associazioni di imprese		Report	Linee guida
Personale interno Snpa		Intranet	Pagine dedicate ai Lepta, a procedure e metodi Pagine dedicate a migliori pratiche



5.9. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE

5.9. Comunicare il valore unificante del Sistema, anche come garanzia di efficacia del risultato nell'erogazione dei servizi

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Cittadini/associazioni sensibili alle tematiche ambientali	Sinergie all'interno del Snpa e peculiarità regionali	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Social (<i>Twitter</i>) <hr/> Riviste (<i>Micron</i> , <i>Ecoscienza</i>) <hr/> Tv/radio (<i>Ricicla TV</i>)	Pagine dedicata ai sinergie tra elementi del sistema <hr/> Pagine dedicate a peculiarità regionali <hr/> Notizie e articoli <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.) <hr/> Articoli riviste <hr/> Produzione video
Istituzioni pubbliche: Unione Europea Ministeri Regioni Comuni Camere di Commercio Autorità giudiziarie	Sinergie all'interno del Snpa e peculiarità regionali	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Pagine dedicata ai sinergie tra elementi del sistema <hr/> Pagine dedicate a peculiarità regionali <hr/> Notizie e articoli
Aziende e imprese Private: Attività produttive soggette ad autorizzazione e controllo Associazioni di imprese	Sinergie all'interno del Snpa e peculiarità regionali	Web (sito Snpa)	Pagine dedicata ai sinergie tra elementi del sistema <hr/> Pagine dedicate a peculiarità regionali
Personale interno Snpa	Sinergie all'interno del Snpa e peculiarità regionali	Intranet	Pagine dedicata ai sinergie tra elementi del sistema <hr/> Pagine dedicate a peculiarità regionali



5.10. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.10. Promuovere e valorizzare la "voce" del Sistema ma anche le singole specificità

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Cittadini sensibili alle tematiche ambientali	Tematiche ambientali più sentite dai cittadini (goletta verde, malaria, ecomafie, classifiche di vivibilità, ecc.)	Web (sito Snpa) Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) Social (<i>Twitter</i>) Riviste (<i>Micron</i> , <i>Ecoscienza</i>) Report Tv/radio (<i>Ricicla TV</i>) Materiale a stampa/promozionale URP (<i>SiURP</i>) Eventi Immagine coordinata Campagna di comunicazione	Pagine di sintesi con lettura nazionale del dato Notizie e articoli <i>Tweet</i> collegati al web Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.) Articoli riviste Sintesi non tecniche Produzione video Volantini informativi Risposte al cittadino Giornate informative Conferenza nazionale Logo e applicazioni Campagna di comunicazione attraverso campagne di pubblica utilità della Presidenza del Consiglio
Istituzioni pubbliche: Unione Europea Ministeri Regioni Comuni Camere di Commercio	Tematiche e attività proprie del Sistema	Report Eventi	Report di sistema Giornate informative

**5.11. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



**5.11. Promuovere una cultura diffusa
della comunicazione all'interno dell'SNPA**

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Personale interno Snpa	Importanza di fare rete (condivisione di buone pratiche di comunicazione)	Intranet ----- Eventi	Pagine dedicate alle attività/formazione Snpa ----- Giornate informative/formative interne
Personale interno con valenza organizzativa <i>Management</i> Personale tecnico Personale amministrativo	Organizzare flusso dati/info verso strutture di comunicazione Promuovere cultura dell'usabilità dei dati e dell'efficacia comunicativa	----- Eventi	----- Giornate informative/formative interne



**5.12. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



PUBBLICI

Personale interno Snpa

CONTENUTI

Verifica della conoscenza del Sistema
e monitoraggio delle aspettative

STRUMENTI

Intranet/direct mail

AZIONI

Questionario

**5.12. Monitoraggio e ascolto dei dipendenti
in un'ottica di partecipazione e miglioramento organizzativo**



**5.13. OBIETTIVO OPERATIVO
DI COMUNICAZIONE**



PUBBLICI

Personale interno Snpa:
Management
Referenti comunicazione
Referenti formazione
Referenti gruppi di lavoro Snpa e
AssoArpa

CONTENUTI

Esperienze, *know-how* interni, buone
pratiche

STRUMENTI

Eventi

AZIONI

Giornate informative/formative interne

**5.13. Promuovere la circolazione delle idee, lo scambio di esperienze e il
trasferimento di *know-how* tra i componenti del sistema**



5.14. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.14. Fornire informazioni sugli strumenti, normativi e volontari, orientati alla sostenibilità

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Cittadini sensibili alle tematiche ambientali	Strumenti normativi e volontari orientati alla sostenibilità	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Eventi <hr/> Social (<i>Twitter</i>) <hr/> URP (SiURP)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida <hr/> Notizie e articoli <hr/> Giornate informative <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.) <hr/> Risposte al cittadino
Istituzioni pubbliche: Enti locali	Strumenti normativi e volontari orientati alla sostenibilità	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>Ambientlinforma</i>) <hr/> Ufficio stampa <hr/> Eventi <hr/> Web (sito Snpa) <hr/> Eventi <hr/> Report <hr/> URP (SiURP) <hr/> Materiale a stampa/promozionale <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida <hr/> Notizie e articoli <hr/> Comunicati stampa <hr/> Giornate informative <hr/> Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida <hr/> Giornate informative <hr/> Linee guida <hr/> Risposte alle imprese <hr/> Brochure informative <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)

Aziende con o interessate a certificazioni ambientali	Web (sito Snpa)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida
	Eventi	Giornate informative
	Report	Linee guida
	URP (SiURP)	Risposte alle imprese
	Materiale a stampa/promozionale	Brochure informative
	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet collegati al web</i> <i>Altri social (post, foto, ecc.)</i>
Mass Media: Testate giornalistiche Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa	Web (sito Snpa)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida
	Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Notizie e articoli
	Eventi	Giornate informative
	Ufficio stampa	Invio comunicati stampa Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti
	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet collegati al web con coinvolgimento diretto sui social (tag, menzioni, risposte per creare relazione)</i> <i>Altri social (post, foto, ecc.)</i>
	Comitati e Associazioni Ambientaliste: Nazionali Regionali Comunali	Web (sito Snpa)
Eventi		Giornate informative
Report		Linee guida
materiale a stampa/promozionale		Brochure informative
<i>Social (Twitter)</i>		<i>Tweet collegati al web</i> <i>Altri social (post, foto, ecc.)</i>
Personale interno Snpa		Intranet
	Eventi	Giornate informative



5.15. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.15. Promuovere azioni di sensibilizzazione sulle tematiche della sostenibilità e valorizzare i vantaggi ambientali della sostenibilità

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Cittadini sensibili alle tematiche ambientali	Tematiche legate ai vantaggi della sostenibilità	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Eventi <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e linee guida <hr/> Notizie e articoli <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)
Istituzioni pubbliche: Enti locali		Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Ufficio stampa <hr/> Eventi	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> Notizie e articoli <hr/> Comunicati stampa <hr/> Giornate di sensibilizzazione
Aziende con o interessate a certificazioni ambientali		Web (sito Snpa) <hr/> Eventi <hr/> URP (SiURP) <hr/> Materiale a stampa/promozionale <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Risposte alle imprese <hr/> Brochure informative <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)
Mass Media: Testate giornalistiche		Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> Notizie e articoli

Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa	Ufficio stampa	Comunicati stampa
	<i>Social (Twitter)</i>	Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti <i>Tweet</i> collegati al web con coinvolgimento diretto sui <i>social</i> (tag, menzioni, risposte per creare relazione) Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Comitati e Associazioni Ambientaliste: Nazionali Regionali Comunali	Web (sito Snpa)	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità
	Eventi	Giornate informative
	Materiale a stampa/promozionale	Brochure informative
	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet</i> collegati al web Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Scuole	Web (sito Snpa)	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità
	Eventi	Giornate di sensibilizzazione
	Materiale a stampa/promozionale	Brochure informative
	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet</i> collegati al web Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Personale interno Snpa	Intranet	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità
	Eventi	Giornate informative sulle iniziative di sensibilizzazione adottate dal Sistema; concorsi di idee



5.16. OBIETTIVO OPERATIVO DI COMUNICAZIONE



5.16. Promuovere occasioni di incontro e confronto tra i diversi soggetti, pubblici e privati, che operano sul territorio al fine di creare, mantenere e rendere feconda una rete relazionale informale

PUBBLICI	CONTENUTI	STRUMENTI	AZIONI
Istituzioni pubbliche: Unione Europea Ministeri Regioni Comuni Camere di Commercio	Strategie e azioni in tema di sostenibilità	Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Eventi <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Pagine dedicate a strategie azioni in tema di sostenibilità <hr/> notizie e articoli <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)
Aziende e imprese Private		Ufficio stampa <hr/> Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Eventi <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Comunicati stampa <hr/> Pagine dedicate a strategie azioni in tema di sostenibilità <hr/> Notizie e articoli <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)
Mass Media: Testate giornalistiche Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa		Ufficio stampa <hr/> Web (sito Snpa) <hr/> Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>) <hr/> Eventi <hr/> Social (<i>Twitter</i>)	Comunicati stampa <hr/> Pagine dedicate a strategie azioni in tema di sostenibilità <hr/> Notizie e articoli <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Tweet collegati al web <hr/> Altri social (post, foto, ecc.)

Comitati e Associazioni Ambientaliste: Nazionali Regionali Comunali	Web (sito Snpa)	Pagine dedicate a strategie azioni in tema di sostenibilità
	Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Notizie e articoli
	Eventi	Giornate di sensibilizzazione
	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet</i> collegati al web
		Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
	Ufficio stampa	Comunicati stampa

10. STRUTTURE COINVOLTE E RISORSE NECESSARIE

11. MISURAZIONE RISULTATI

Individuazione di strutture coinvolte, tempi, risorse economiche, azioni di monitoraggio

La definizione degli strumenti e delle azioni è stata completata con l'indicazione dei tempi e delle risorse necessarie, oltre che delle strutture coinvolte e delle azioni di monitoraggio.

Per tenere sotto controllo i tempi di realizzazione del piano e delle varie azioni rispetto alle scadenze operative e strategiche, è stato utilizzato il *Diagramma di Gantt*, che permette di rappresentare graficamente e visualizzare le azioni e i compiti che contraddistinguono le varie fasi del piano tenendo sotto controllo il tempo e l'ordine sequenziale delle varie azioni.

Per ciò che concerne le risorse economiche necessarie, si sottolinea che, non potendo per alcune azioni prevedere in modo esaustivo portata e analisi quanti/qualitativa delle attività, i costi previsti sono stati calcolati in modo "forfettario", in base a priorità e indirizzi d'azione decisi dal Snpa. Tale aspetto verrà successivamente approfondito.

4.1. e 4.2. OBIETTIVI STRATEGICI
DI COMUNICAZIONE

4.1. Migliorare l'informazione sulla qualità dell'ambiente
4.2. Diventare leader di settore nella diffusione di dati e informazioni ambientali

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagine di snodo dati ambientali su base regionale	<p>pagine di snodo con link a siti regionali</p> <hr/> <p>Realizzazione di pagine dei dati più significati in modo interattivo (da report) (<i>Tabloo</i>)</p>	redazione web		<p>acquisizione di <i>plugin</i> e servizi a pagamento (5000 euro l'anno)</p>	<p>numero accessi alle pagine</p> <hr/> <p>numero accessi alle pagine</p>
	<p>Pagina sintetica con superamenti limiti balneazione (classificazione, portale acque, pagina superamenti) e qualità dell'aria (normativa omogenea, creare indicatore mensile)</p>	<p>pagine con aggiornamento cadenzato nell'arco della stagione di quadro riepilogativo nazionale di balneazione e qualità dell'aria di tutta Italia</p>	redazione web	<p>entro 60 gg dopo la presentazione dei report di sistema</p> <hr/> <p>cadenza mensile qualità dell'aria ottobre-marzo balneazione aprile-settembre</p>		<p>numero accessi alle pagine</p>
	<p>Pagine dedicate ai focus nazionali (percorso con esperti comunicazione del rischio)</p>	<p>pagina dedicata ai PFAS</p> <hr/> <p>sezioni del sito su SIN e AIA nazionali</p>	<p>redazione web + Arpa coinvolte</p> <hr/> <p>redazione web</p>	<p>entro prima semestre 2020</p> <hr/> <p>entro 2020 (prima fase) 2022 (conclusione)</p>		<p>numero accessi alle pagine</p> <hr/> <p>numero accessi alle pagine</p>

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
	Interazione GdL comunicazione-Sina per lo sviluppo di sistema informativo dati ambientali	interazioni possibili tra portale Snpa e Sinacloud: contributo sugli aspetti comunicativi per la realizzazione del Sinacloud	rete comunicatori, GdL comunicazione-Sina, ditta esterna			
	Database (<i>opendata</i>) accessibili	pagina di snodo con link alle pagine regionali degli open data	redazione web	entro 2020		numero accessi alle pagine
	Fornire aggiornamenti sulle normative di settore	strumenti per comunicazione	redazione web + osservatorio legislativo (TIC 3)			
	Pagine dedicate alle attività Snpa (a partire da balneazione e qualità dell'aria)	pagina dedicata alla presentazione della filiera del dato (intesa ai diversi gradi di validazione) con esempi concreti	redazione web	entro 2020		
	Notizie e articoli tempestivi in emergenza	linee guida per la comunicazione nelle emergenze	gruppo emergenze			
Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Notizie e articoli su dati e attività Snpa					statistiche articoli
Social	<i>Twitter: tweet collegati al web</i> <i>Twitter: tweet collegati al web con coinvolgimento diretto dei mass media e/o degli influencer (tag, menzioni, risposte per creare relazione)</i>					

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
	Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)	creazione account <i>Facebook</i> Snpa	gruppo <i>social</i>	entro 2020		statistiche <i>social</i>
		creazione di account di eventuali altri <i>social</i>	gruppo <i>social</i>	entro 2021		statistiche <i>social</i>
	Monitoraggio <i>social</i> durante le emergenze nazionali	linee guida per la comunicazione nelle emergenze	gruppo emergenze			
Tv/radio (Ricicla TV)	Produzione video dati e attività Snpa	produzione <i>AmbienteInRete</i> notiziario video	redazione <i>AmbienteInforma</i> allargata	entro prima semestre 2020		accesso pagine e visualizzazioni video <i>Youtube</i>
URP (SiURP)	Risposte al cittadino su: dati, attività Snpa ed emergenze	implementazione di informazioni utili ai cittadini (per esempio FAQ)	SiURP + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2020 (prima fase) 2022 (conclusione)		numero accessi alle pagine
		sviluppo moduli di accesso e richiesta da parte del cittadino	SiURP + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2020		numero di richieste
Report	Report di sistema	contributo sugli aspetti comunicativi per la realizzazione dei report di sistema				
Infografiche	Infografiche dedicate a balneazione, qualità aria e altre tematiche emergenti		ditta esterna + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2022	acquisizione servizio esterno (5000 euro)	
Ufficio stampa	Invio comunicati stampa Conferenze stampa Organizzazione interviste		ufficio stampa Ispra + rete Comunicazione e Informazione Snpa (e in prospettiva U.S. Snpa)			

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
	Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti <hr/> Organizzazione giornate di formazione per la stampa <hr/> Coinvolgimento per gli eventi congiunti con associazioni <hr/> Monitoraggio media					
Riviste (Micron, Ecoscienza)	Articoli riviste <hr/> Coinvolgimento degli <i>influencer</i> come autori di articoli					
Eventi	Partecipazione a eventi nazionali organizzati da altri soggetti <hr/> Seminari di ascolto e informazione <hr/> Supporto all'organizzazione di eventi (su scala regionale) congiunti con associazioni ambientaliste, con il coinvolgimento dei vertici Snpa	<i>Remtech,</i> <i>Ecomondo, ecc.</i>	ufficio comunicazione Ispra + rete Comunicazione e Informazione Snpa <hr/> Rete Comunicazione e Informazione Snpa <hr/> Arpa + rete Comunicazione e Informazione Snpa	ogni anno <hr/> periodicamente <hr/> ogni anno	€10.000 <hr/> €5000	numero di partecipanti

4.3. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

4.3. Promuovere la ricerca scientifica applicata all'ambiente

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagina di snodo su progetti europei, di ricerca, ecc. a cui le componenti del sistema partecipano	implementazione della pagina già esistente	redazione web	entro primo semestre 2020		numero di accesso alla pagina
Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Notizie e articoli					
<i>Social</i>	<i>Twitter: tweet collegati al web</i>	creazione account <i>Facebook</i> Snpa	<i>gruppo social</i>	entro 2020		<i>statistiche social</i>
	Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)	creazione di account di eventuali altri <i>social</i>	<i>gruppo social</i>	entro 2021		<i>statistiche social</i>
Tv/radio (Ricicla TV)	Produzione video	produzione <i>AmbienteInRete</i> notiziario video	redazione <i>AmbienteInforma</i> allargata	entro prima semestre 2020		accesso pagine e visualizzazioni video <i>Youtube</i>
Riviste (Micron, Ecoscienza)	Articoli riviste					
Ufficio stampa	Invio comunicati stampa					
	Organizzazione interviste					
	Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti					



4.4. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

4.4. Informare sui servizi ambientali offerti dal Snpa

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagine dedicate ai servizi offerti dal Snpa	pagina dedicata alle attività fatte dal sistema (di interesse degli <i>stakeholder</i>)	redazione web	entro primo semestre 2020		numero di accesso alla pagina
		servizi per il cittadino (richieste di accesso e informazioni, segnalazioni ambientali, FAQ, modulistica); per le imprese (modulistica)	redazione web + SiURP	entro primo semestre 2020		numero di accesso alla pagina
	Pubblicazione carta dei servizi	pubblicazione del catalogo dei servizi approvato dal consiglio	redazione web	entro primo semestre 2020		numero di accesso alla pagina
	Pubblicazione modulistica uniforme					
	Pagine dedicate ai Lepta	pagina dedicata ai Lepta (definizione, valore dei livelli minimi)	redazione web + TIC 1	entro primo semestre 2020		numero di accesso alla pagina
	Pagine dedicate a migliori pratiche		redazione web	entro 2022		numero di accesso alla pagina

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
	Pagine dedicate ai sinergie tra elementi del sistema Pagine dedicate a peculiarità regionali					
Materiale a stampa/promozionale	Materiali informativi servizi per i cittadini Materiali informativi servizi per le imprese	materiale informativo sui servizi per cittadini e imprese	ufficio comunicazione Ispra + SiURP + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2022	€10000	
Report	Linee guida servizi per le istituzioni pubbliche Linee guida servizi per le imprese Linee guida Lepta per le istituzioni pubbliche Linee guida Lepta per le imprese	indicazioni tecniche per imprese, ecc., su tematiche puntuali (es. terre e rocce da scavo) (a valle di una organizzazione interna del Snpa)	ufficio comunicazione Ispra + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2022		
Direct mail (AmbienteInforma)	Notizie e articoli sinergie					
Social	Twitter: <i>tweet</i> collegati al web sinergie Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)	creazione account Facebook Snpa creazione di account di eventuali altri <i>social</i>	gruppo <i>social</i> gruppo <i>social</i>	entro 2020 entro 2021		
Riviste (Micron, Ecoscienza)	Articoli riviste sinergie					



STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Tv/radio (Ricicla TV)	Produzione video dati e attività Snpa	produzione <i>AmbienteInRete</i> notiziario video	redazione <i>AmbienteInforma</i> allargata	entro prima semestre 2020		accesso pagine e visualizzazioni video <i>Youtube</i>
URP (SiURP)	Risposte al cittadino servizi					
Intranet	Pagine dedicate ai Lepta, a procedure e metodi Pagine dedicate a migliori pratiche Pagine dedicata ai sinergie tra elementi del sistema Pagine dedicate a peculiarità regionali Progettazione e implementazione della intranet	mail con dominio Snpa, propedeutica per la intranet progetto ad hoc + rete Comunicazione e Informazione Snpa + ditta esterna	progetto ad hoc + rete Comunicazione e Informazione Snpa + ditta esterna progettazione entro 2021; implementazione entro 2022	entro 2020	€10000	

4.5. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

4.5. Promuovere l'identità del Snpa

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagine di sintesi con lettura nazionale del dato su tematiche ambientali di interesse del cittadino	realizzazione di pagine dei dati più significati in modo interattivo (da report) (<i>Tabloo</i>)	redazione web	entro 60 gg dopo la presentazione dei report di sistema		numero di accessi pagina
		pagine con aggiornamento cadenzato nell'arco della stagione di quadro riepilogativo nazionale di balneazione e qualità dell'aria di tutta Italia	redazione web	cadenza mensile qualità dell'aria ottobre-marzo balneazione aprile-settembre		numero di accessi pagina
Direct mail (<i>AmbienteInforma</i>)	Notizie e articoli					
Riviste (<i>Micron</i> , <i>Ecoscienza</i>)	Articoli riviste					
Report	Report di sistema per le istituzioni pubbliche					
Tv/radio (<i>Ricicla TV</i>)	Produzione video	produzione <i>AmbienteInRete</i> notiziario video	redazione <i>AmbienteInforma</i> allargata	entro prima semestre 2020		accesso pagine e visualizzazioni video <i>Youtube</i>
Materiale stampa/promozionale	a Materiale informativi	materiali promozionali su ruolo e attività Snpa	ufficio comunicazione Ispra + rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2022	€10000	
URP (SiURP)	Risposte al cittadino					

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Immagine coordinata	Logo e applicazioni					
Eventi	Conferenza nazionale	Snpa for science	ufficio comunicazione Ispra + rete	2020 / 2022	€50000	
	Giornate informative per i cittadini	parte introduttiva di presenza del Snpa	Comunicazione e Informazione Snpa	slide entro 2020		
	Giornate informative per le istituzioni pubbliche	negli eventi pubblici regionali; slide presentazione del Sistema				
	Giornate informative per le imprese					
Ufficio stampa	Invio comunicati stampa su tematiche ambientali di interesse del cittadino					
	Conferenze stampa					
	Organizzazione interviste					
	Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti					
Social	Twitter: tweet collegati al web					
	Twitter: tweet collegati al web con coinvolgimento diretto sui social (tag, menzioni, risposte per creare relazione) di giornalisti					
	Altri social (post, foto, ecc.)	creazione account Facebook Snpa	gruppo social	entro 2020		statistiche social
		creazione di account di eventuali altri social	gruppo social	entro 2021		statistiche social

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Riviste (Micron, Ecoscienza)	Coinvolgimento come autori di articoli di <i>influencer</i>					
Intranet	Pagine dedicate alle strategie e attività del Sistema Pagine dedicate alle attività/formazione Snpa importanza di fare rete e comunicazione					
Eventi	Giornate informative/formative interne su strategie e attività del Sistema Giornate informative/formative interne importanza di fare rete e comunicazione Giornate informative/formative interne flusso verso strutture comunicazione	giornata informativa (presso altre Arpa tenuta da un direttore e un comunicatore di un'altra Arpa) su strategie del Snpa e comunicazione rivolte a dirigenti e personale tecnico che si occupa di comunicazione	direttori Arpa + rete Comunicazione e Informazione Snpa	7 agenzie all'anno fino 2022		numero giornate organizzate
Campagna di comunicazione	Campagna di comunicazione attraverso campagne di pubblica utilità della Presidenza del Consiglio	analisi di fattibilità e implementazione	rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2021	€10000	

**4.6. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE**

4.6. Sviluppare la comunicazione interna del Snpa

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Intranet/mail	Creazione della intranet	mail con dominio Snpa, propedeutica per la intranet	progetto ad hoc + rete Comunicazione e Informazione Snpa + ditta esterna	entro 2020	€10000	
		progettazione e implementazione della intranet	progetto ad hoc + rete Comunicazione e Informazione Snpa + ditta esterna	progettazione entro 2021; implementazione entro 22		
	Questionario conoscenza Snpa e aspettative	questionario on line indirizzato a dipendenti Snpa	rete Comunicazione e Informazione Snpa	entro 2020		numero di questionari compilati
Eventi	Giornate informative/formative interne su Esperienze, <i>know-how</i> interni, buone pratiche	giornata informativa (presso altre Arpa tenuta da un direttore e un tecnico di settore di un'altra Arpa) su strategie del Snpa e tematica specifica rivolta a dirigenti e personale tecnico che si occupa della tematica	direttore + rete Comunicazione e Informazione Snpa + tecnici di settore	entro 2022		numero giornate organizzate
		Giornate informative/formative interne su strategie e attività del Sistema	giornata informativa (presso altre Arpa tenuta da un direttore e un comunicatore di un'altra Arpa) su strategie del Snpa e	direttori + rete Comunicazione e Informazione Snpa	7 agenzie all'anno fino 2022	numero giornate organizzate
	Giornate informative/formative interne importanza di fare					



Piano di comunicazione 2020-2022

rete e comunicazione

Giornate
informativa/formativa
interne flusso verso
strutture comunicazione

comunicazione
rivolte a dirigenti e
personale tecnico
che si occupa di
comunicazione



**4.7. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE**

4.7. Promuovere la cultura della sostenibilità ambientale

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagina dedicata all'informazione su normativa e valori orientati alla sostenibilità per cittadini, istituzioni pubbliche, imprese, mass media, comitati e associazioni ambientaliste, pubblico interno Snpa	pagina dedicata a strumenti sostenibilità (Emas, Ecolabel, GPP, <i>green economy</i> , ecc.)	redazione web + gruppo di lavoro certificazioni	entro 2020		numero accesso pagine
	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità per cittadini, istituzioni pubbliche, imprese, mass media, comitati e associazioni ambientaliste, pubblico interno Snpa	notizie dedicate alle iniziative di sostenibilità				
	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità per le scuole	pagina con lista progetti educativi suddivisi per tema ed eventuale format di richiesta	redazione web + gruppo di lavoro educazione	entro 2021		numero accesso pagine

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Direct mail (AmbienteInforma)	Notizie e articoli					
Eventi	supporto aspetti di comunicazione per giornate informative su normativa e valori orientati alla sostenibilità per le imprese	eventi dedicati	redazione web + gruppo di lavoro certificazioni	entro 2022		
	supporto aspetti di comunicazione per giornate di sensibilizzazione sulle iniziative sul tema della sostenibilità le imprese					
	supporto aspetti di comunicazione per giornate di sensibilizzazione sulle iniziative sul tema della sostenibilità per le scuole	giornate dedicate	redazione web + gruppo di lavoro educazione			
Social	Twitter: <i>tweet</i> collegati al web					
	altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)	creazione account Facebook Snpa	gruppo <i>social</i>	entro 2020		statistiche <i>social</i>
		creazione di account di eventuali altri <i>social</i>	gruppo <i>social</i>	entro 2021		statistiche <i>social</i>

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
URP (SiURP)	<u>Risposte al cittadino</u> Risposte alle imprese					
Ufficio stampa	<u>Comunicati stampa per istituzioni pubbliche</u> <u>Invio comunicati stampa</u> Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti					



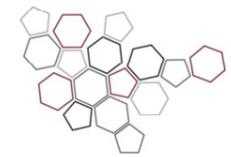
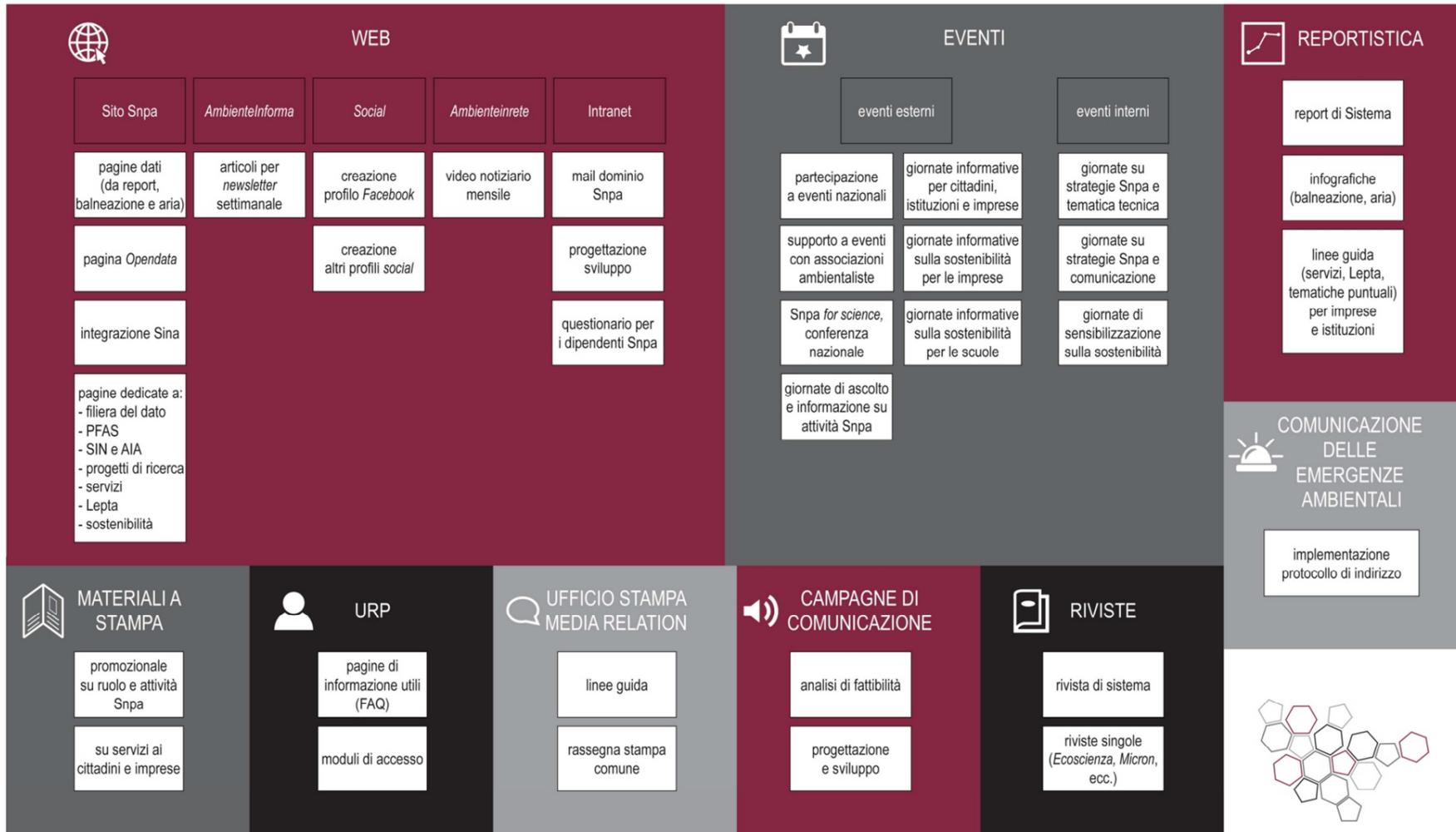
4.8. OBIETTIVO STRATEGICO
DI COMUNICAZIONE

4.8. Contribuire al dibattito nazionale sulle strategie
e le azioni in tema di sostenibilità

STRUMENTI	AZIONI	AZIONE SPECIFICA	STRUTTURE COINVOLTE	TEMPI	RISORSE	AZIONI DI MONITORAGGIO
Web (sito Snpa)	Pagine dedicate a strategie azioni in tema di sostenibilità per istituzioni pubbliche, università e ricerca, imprese, mass media, associazioni ambientaliste	pagina dedicata alla strategia ONU 2030	redazione web + team sostenibilità 2030	entro 2020		
Direct mail (AmbienteInforma)	Notizie e articoli					
Social	Twitter: <i>tweet</i> collegati al web Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)	creazione account <i>Facebook Snpa</i> creazione di account di eventuali altri <i>social</i>				
Ufficio stampa	Comunicati stampa					

AZIONI SPECIFICHE	2020												2021												2022											
	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Tv/radio (Ricicla TV)																																				
Produzione AmbientelRete notiziario video (primo numero) a messa a regime attività																																				
Eventi esterni																																				
Partecipazione a eventi nazionali organizzati da altri soggetti (Remtech, Ecomondo, ecc.)																																				
Seminari di ascolto e informazione su attività Snpa																																				
Supporto all'organizzazione di eventi (su scala regionale) congiunti con associazioni ambientaliste, con il coinvolgimento dei vertici Snpa																																				
Conferenza nazionale: Snpa for science																																				
Giornate informative per i cittadini, le istituzioni pubbliche e le imprese. Negli eventi pubblici regionali prevedere una presenza del Snpa; slide di presentazione del Sistema																																				
Supporto aspetti di comunicazione per giornate informative e di sensibilizzazione su normativa, valori e iniziative orientati alla sostenibilità per le imprese																																				
Supporto aspetti di comunicazione per giornate di sensibilizzazione sulle iniziative sul tema della sostenibilità per le scuole																																				
Eventi interni																																				
Giornata informativa (presso altre Arpa tenuta da un direttore e un tecnico di settore di un'altra Arpa) su strategie del Snpa e tematica specifica rivolta a dirigenti e personale tecnico che si occupa della tematica																																				
Giornata informativa (presso altre Arpa tenuta da un direttore e un comunicatore di un'altra Arpa) su strategie del Snpa e comunicazione rivolte a dirigenti e personale tecnico che si occupa di comunicazione																																				
Supporto aspetti di comunicazione per giornate informative sulle iniziative di sensibilizzazione adottate dal Sistema; concorsi																																				

Strumenti e attività



PROSPETTIVE FUTURE

Gestione integrata degli strumenti di comunicazione e informazione Snpa

La Rete “Comunicazione e informazione” Snpa cura, attraverso la “Redazione integrata dei contenuti”, 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

Il rapporto con i media è un'attività cruciale che il Snpa e le sue singole componenti devono curare in modo professionale e costante.

L'Ufficio stampa Ispra, 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 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.

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

Le attività di relazioni con il pubblico costituiscono una componente fondamentale della comunicazione del Sistema. È auspicabile una evoluzione di questa attività in modo da condividere contenuti informativi destinati ai cittadini

riguardo alle attività svolte dal Snpa, attraverso:

- 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 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 e 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.

Social media Snpa

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.

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.

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.

Strumenti editoriali del Snpa

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..

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..

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.

La Rete favorisce lo sviluppo di sinergie fra le **riviste** esistenti (*Ecoscienza*, *Micron*, ecc.) valutando le condizioni per dar vita ad una rivista del Sistema.

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.

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.

Comunicazione in emergenza

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:

- 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.
- L'individuazione di una figura di riferimento che rappresenti la voce dell'Agenzia nell'emergenza, designata sulla base delle procedure organizzative delle singole agenzie.
- Nelle emergenze la struttura di comunicazione deve essere disponibile e operativa analogamente alle altre strutture di intervento e deve essere attivata contestualmente alle altre.
- Preparare in tempo di pace materiali e frasi standard da utilizzare e individuare la filiera della comunicazione durante le emergenze.



- 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).
- 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.
- Gli aggiornamenti devono essere continui dall'apertura alla chiusura dell'emergenza h. 24 - 365 giorni all'anno.
- Mappe, dati, video, analisi, foto a supporto delle informazioni su web e sociali devono illustrare, nella maniera più semplice possibile, l'evoluzione dell'emergenza.
- Numeri di telefono e riferimenti di enti, media, amministrazioni, ecc. che possono essere potenzialmente interessati e coinvolti dall'emergenza devono essere costantemente aggiornati.
- 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.

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', che riporta alcune azioni comunicative di base da adottare per migliorare la gestione delle emergenze.

Adesione al Manifesto per una comunicazione non ostile

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.

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"

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.



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.



**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.snambiente.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.

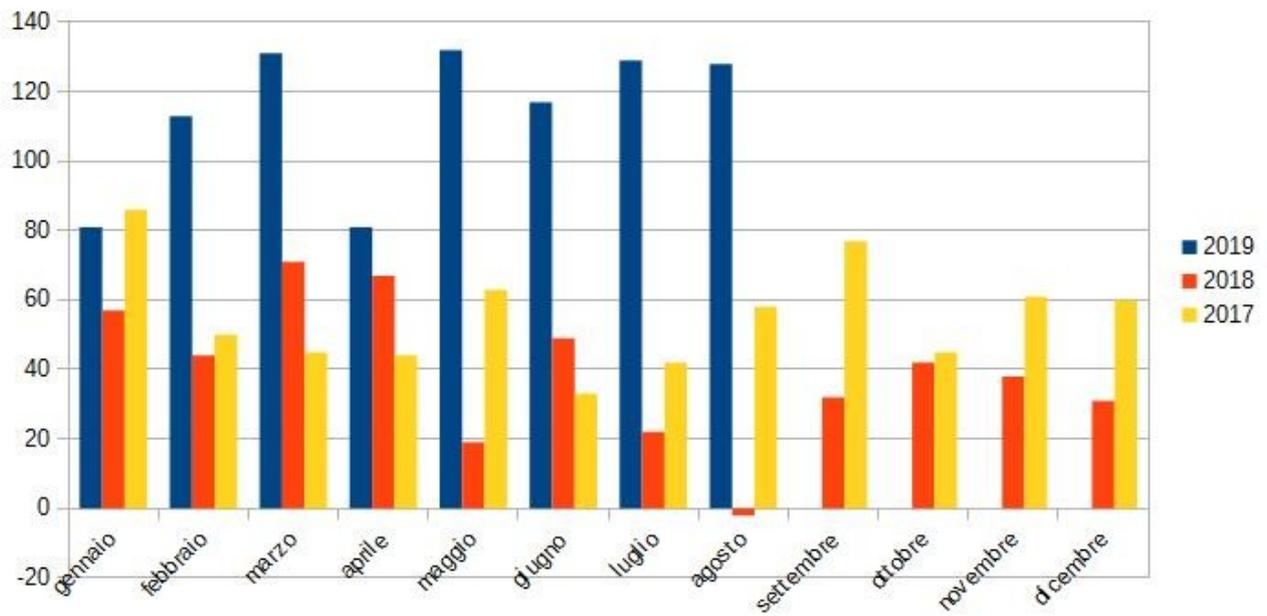
Negli ultimi mesi gli sforzi del gruppo di lavoro si stanno concentrando sulle tempistiche di pubblicazione dei tweet. Data la natura di questo *social*, è opportuno fornire contenuti che siano il più possibile "in tempo reale" e di interesse per vaste categorie di portatori di interesse e leader di 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).

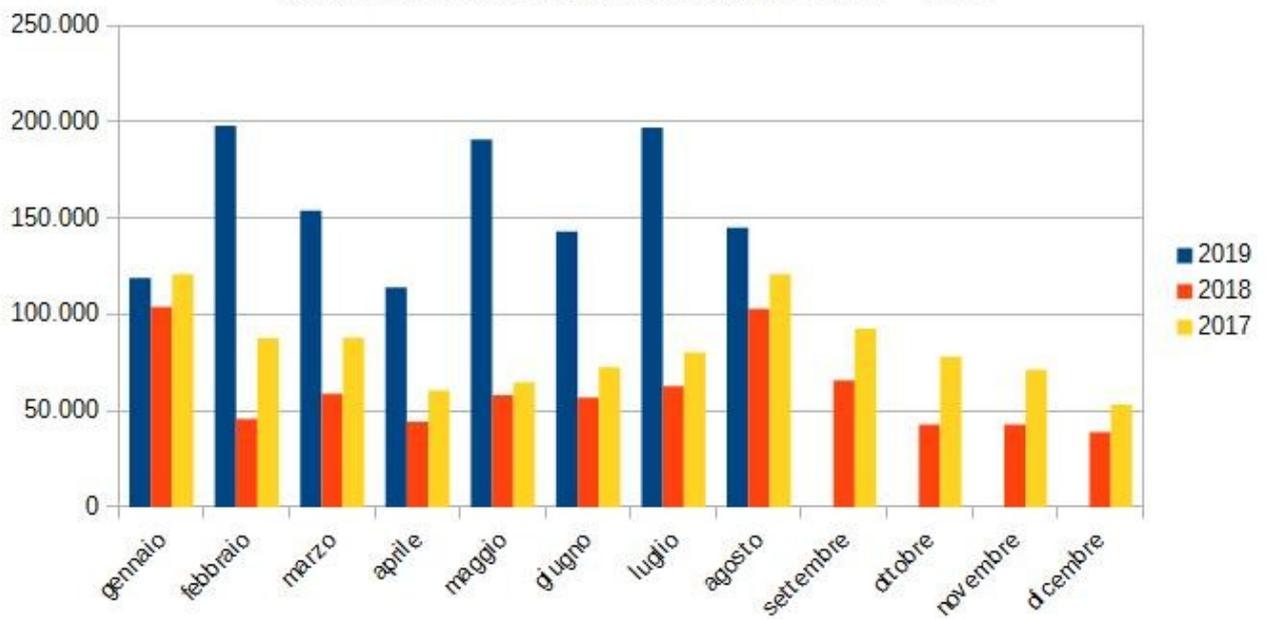
Dietro a tutto questo c'è un gruppo di lavoro, il [social media team Snpa](#), composto da nove comunicatori, di nove Agenzie diverse (Arpa e Ispra) che, forti delle esperienze fatte, dopo aver condiviso la formazione necessaria e la policy interna per porre le basi del nuovo canale, sono arrivati a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

Scheda 03

Nuovi follower @SNPAmbiente 2017-2019



Visualizzazioni tweet @SNPAmbiente 2017 - 2019



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.

Scheda 04



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.

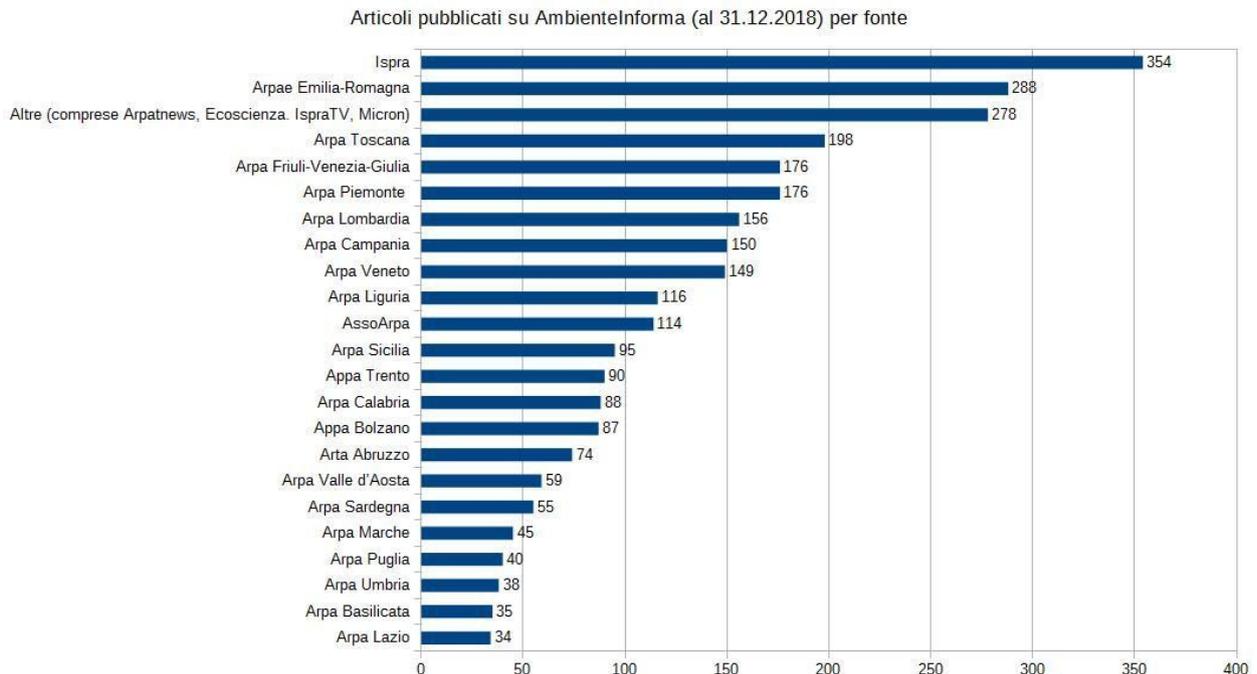
Dal 21 novembre le notizie diffuse sono integrate pienamente nel nuovo sito Web del Sistema: <https://www.snpambiente.it>, di cui costituiscono la parte principale, aggregata anche per territori regionali e temi ambientali, alla quale si aggiungono circa 130 pagine prevalentemente dedicate alla presentazione 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.

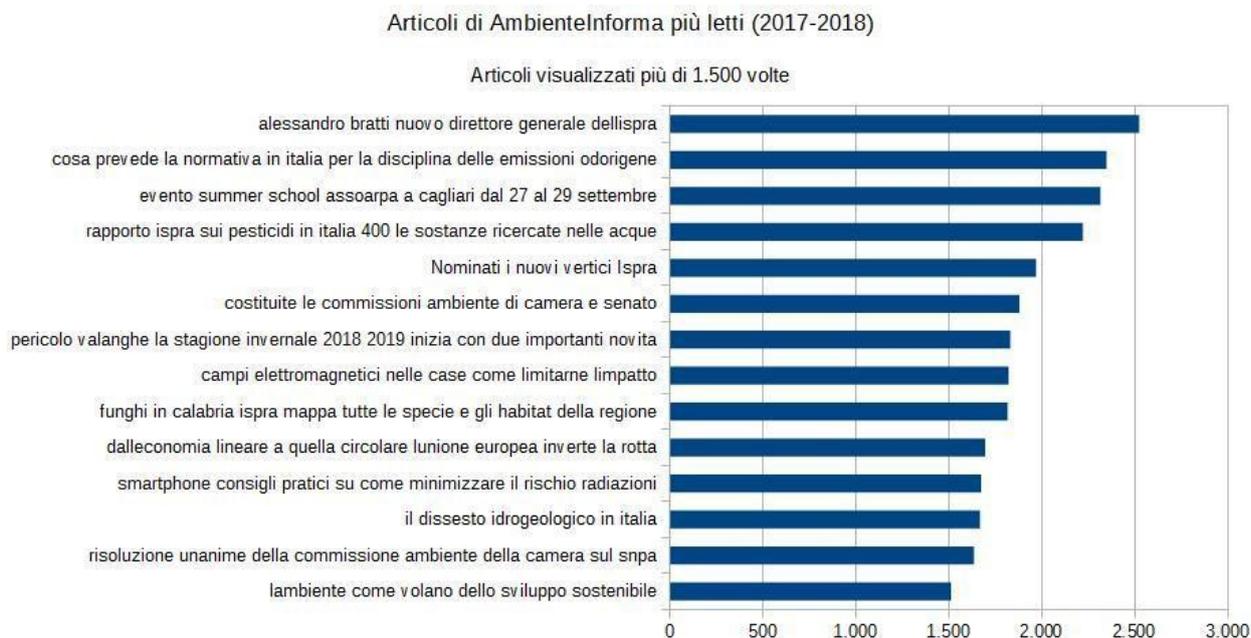
Ogni componente del Snpa ha contribuito alla produzione di AmbienteInforma, a secondo delle proprie possibilità in termini di risorse a disposizione. D'altra parte ciò riflette una realtà del Sistema molto variegata sul territorio nazionale, con alcune agenzie decisamente poco propense a comunicare e 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

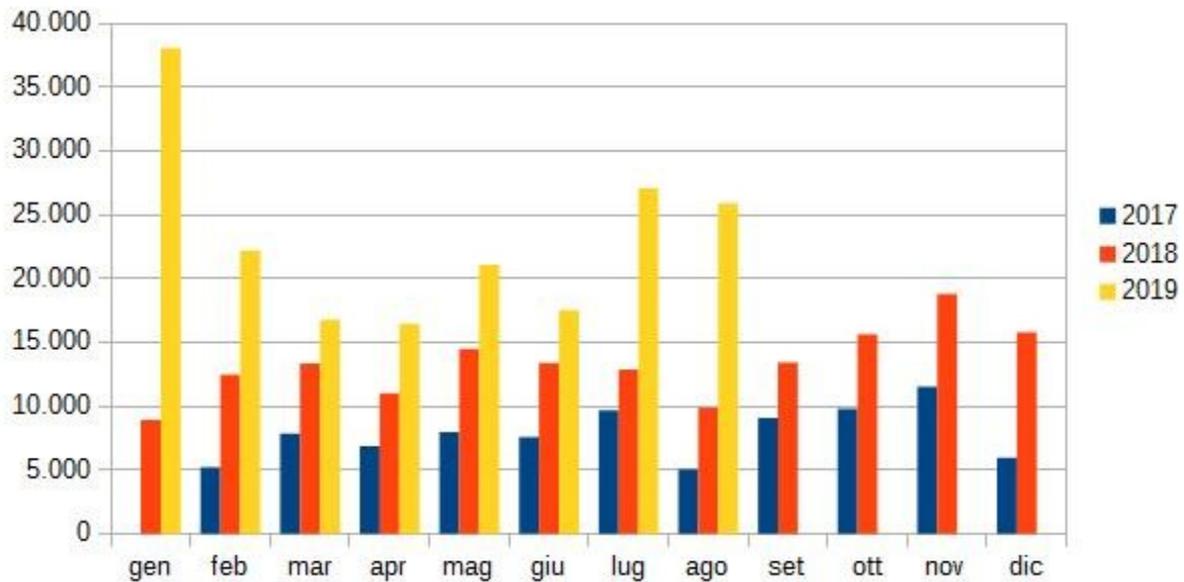
Per la diffusione del notiziario è stato realizzato un *sito* apposito (ora integrato nel sito del [Sistema](#)) nel quale sono inserite tutte le notizie pubblicate. Nel seguente grafico l'andamento mensile del numero di utenti e del numero di visualizzazioni di pagine, dall'apertura del sito a fine 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**

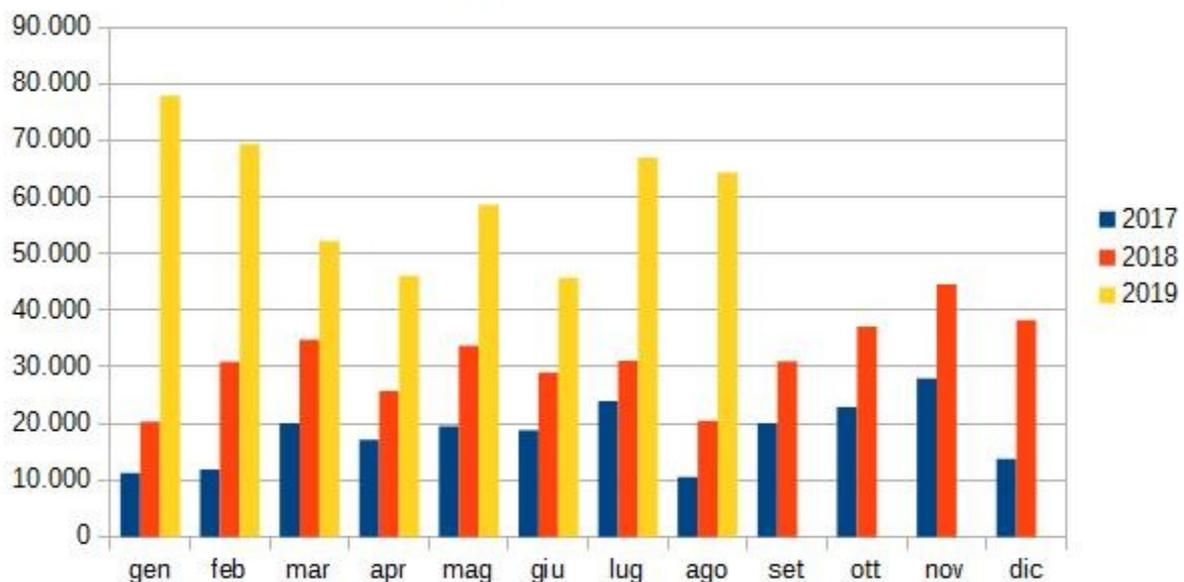
Scheda 04

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

UTENTI AmbienteInforma-Snpambiente



Visualizzazioni di pagina AmbienteInforma-Snpambiente



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%.

Scheda 04

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.

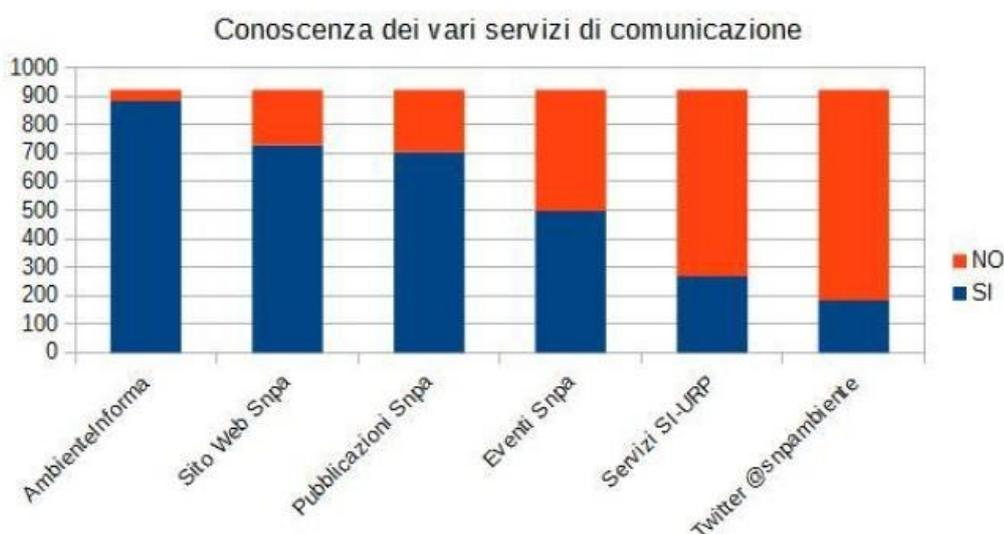
Consideriamo, infatti, essenziale verificare sempre la rispondenza di quanto siamo impegnati a fare da parte di coloro che ne fruiscono, che possono fornirci suggerimenti utili per migliorare. Così come sono importanti i dati quantitativi periodicamente rilevati sui [visitatori del sito Web e sui lettori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

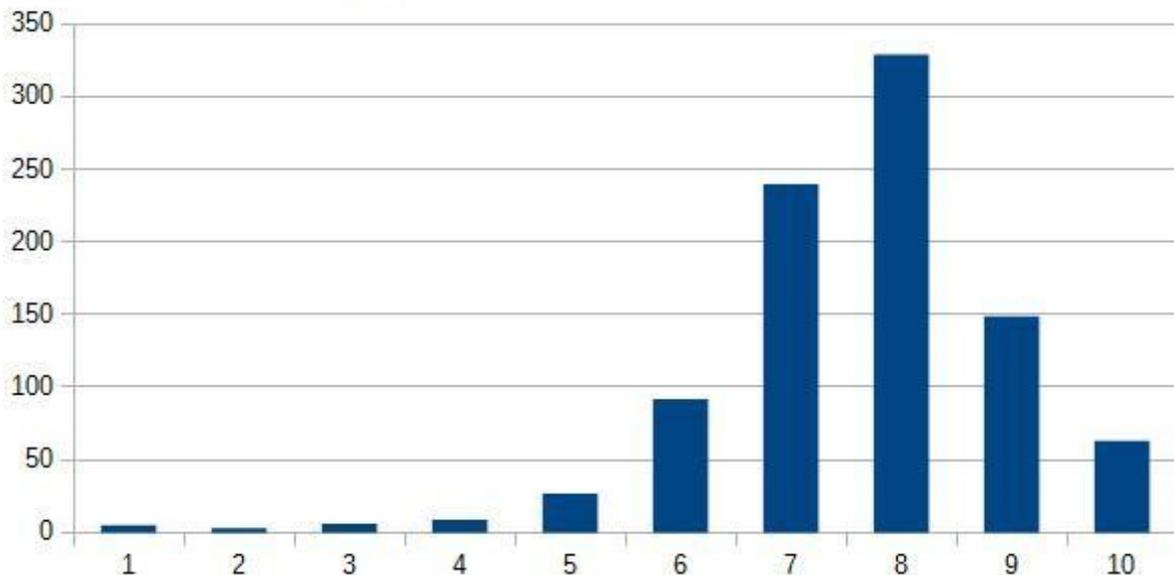
- un livello di istruzione elevato (il 79% ha una laurea o un titolo di studio post-universitario);
- un livello di qualificazione elevato nel mondo del lavoro: dirigenti, professionisti e professori universitari (32%); funzionari e tecnici (45%).
- un livello di presenza significativo delle diverse 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.

Giudizio complessivo sui servizi di comunicazione Snpa



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.snpambiente.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.riyclanews.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 personale 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 coinvolta 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 Snpcc, 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 occorrono 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 equando 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
- Predisponde 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
- Predisponde 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
- Predisponde 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
- Predisponde 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
- Predisponde 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
- Predisponde 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
- Predisponde una notizia "in aggiornamento" con l'ultima ora di aggiornamento
- Predisponde 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-

VARIABLE: 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 Sociali

Il Manifesto della comunicazione non profit

PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- 1. Virtuosità è realtà**

Il nostro impegno è un impegno concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 2. Chi è chi siamo ci comunica**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 4. Dobbiamo di parlare bisogno ascoltare**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 5. Le parole sono un punto**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 6. Il parole hanno conseguenze**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 7. Comunicazione è una responsabilità**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 8. Le idee si parlano d'azione**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 9. Gli incontri non sono appuntamenti**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.
- 10. Anche il silenzio comunica**

Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto. Il nostro modo di comunicare è un modo di comunicare concreto. Il nostro modo di essere è un modo di essere concreto.

PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

📞 | 📧 | 🌐 | 📱 | 📺 | 📻 | 📡 | 📶 | 📷 | 📸 | 📹 | 📺 | 📻 | 📡 | 📶 | 📷 | 📸 | 📹



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).

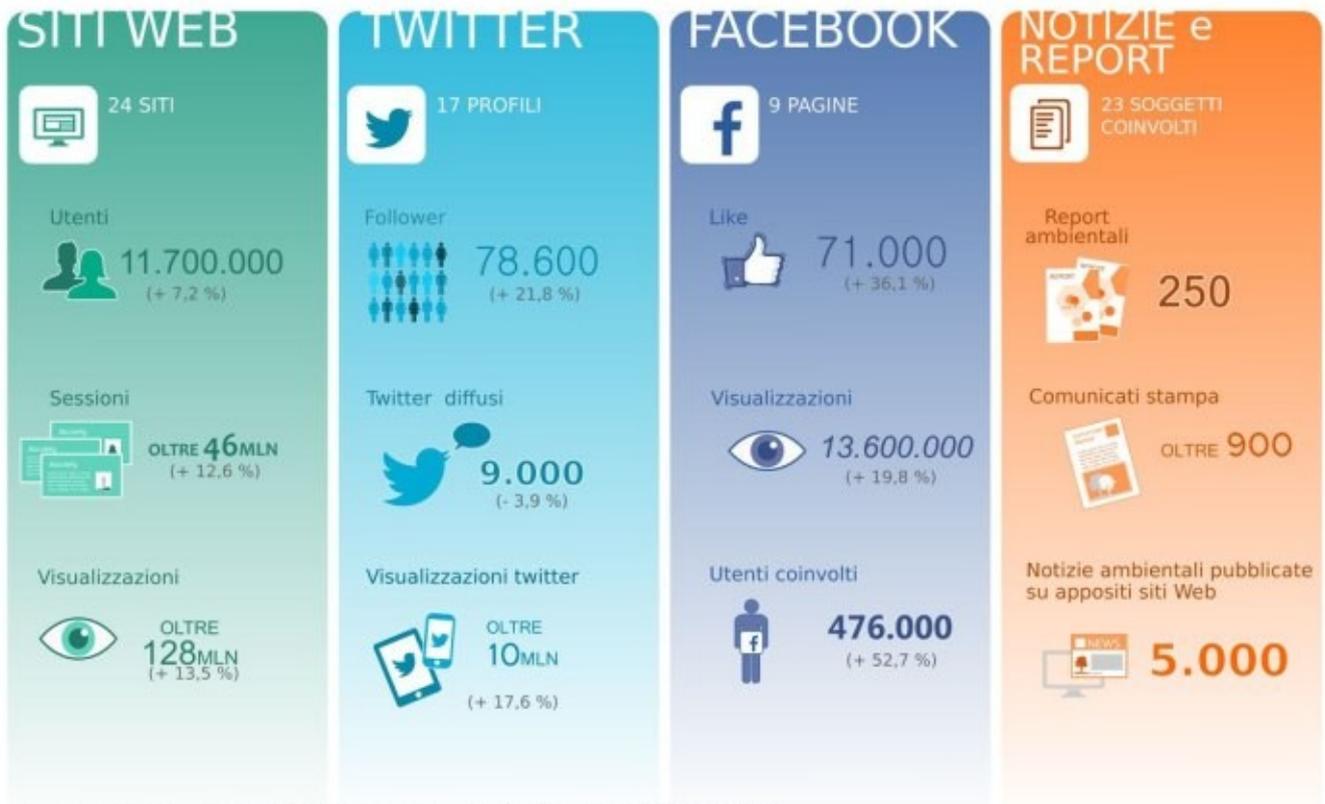
Il pacchetto di indicatori, ormai andato a regime, ed infatti, oltre ai dati 2017, [già nel gennaio 2019 erano disponibili i dati 2018](#), riguardano tre filoni di attività:

- 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 "esserne" 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		
	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	
Arpae 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.

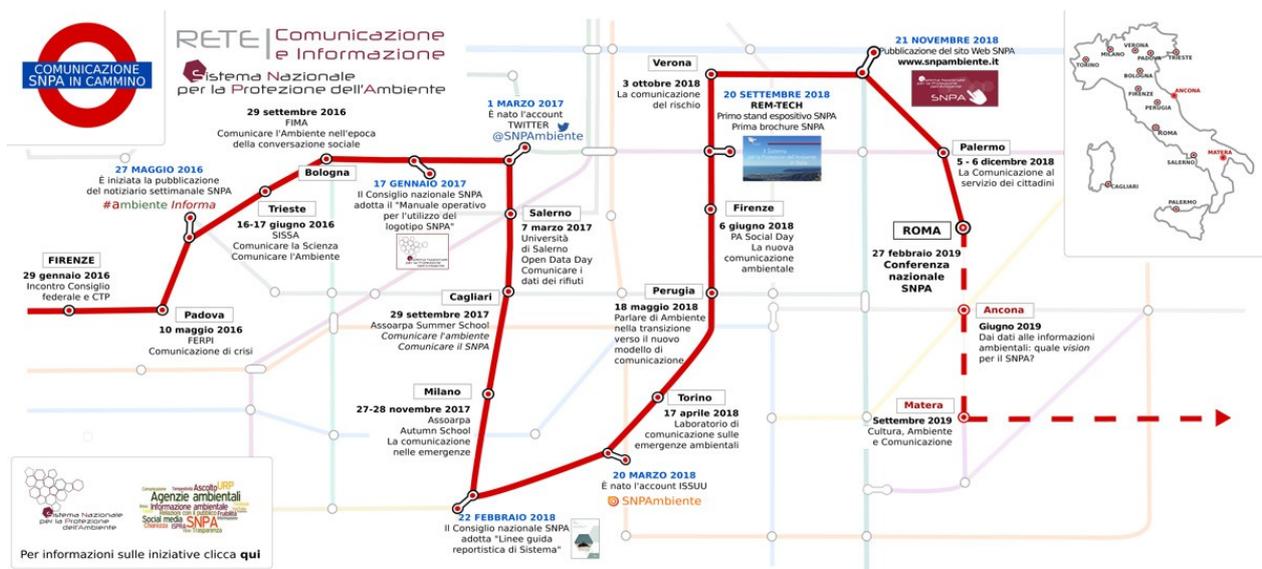
Da segnalare, anche in termini quantitativi, il ruolo assunto da AmbienteInforma – il notiziario di Sistema – che ha pubblicato nel 2018 oltre **mille** notizie.



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.

Intanto 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](#)