



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.

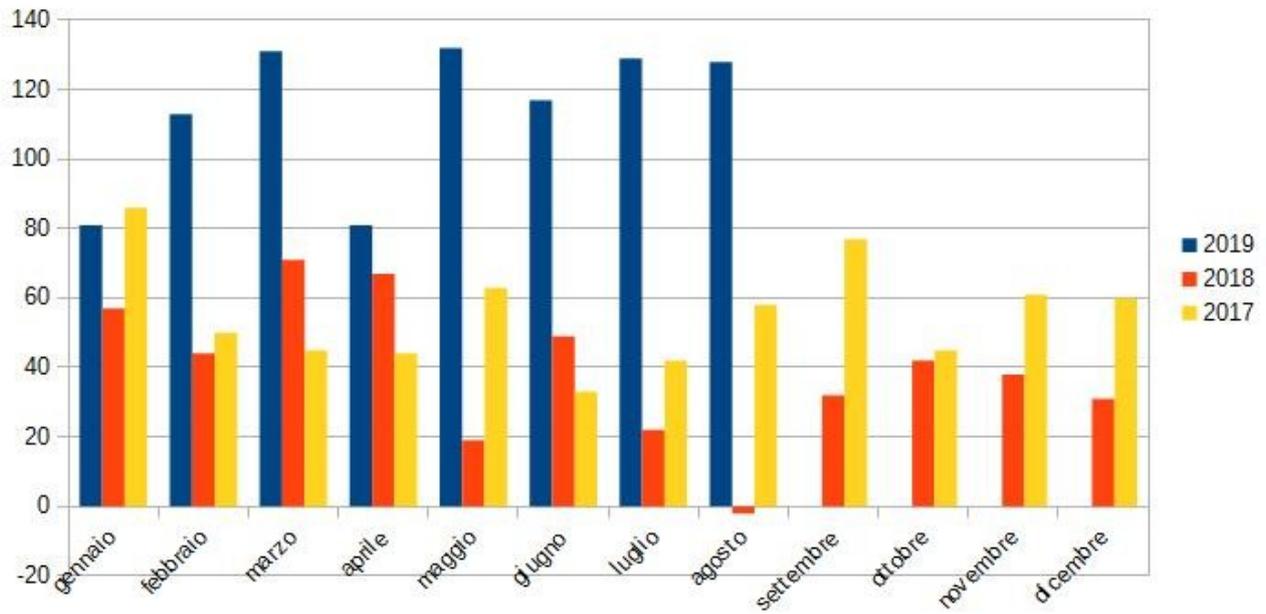
Negli ultimi mesi gli sforzi del gruppo di lavoro si stanno concentrando sulle tempistiche di pubblicazione dei tweet. Data la natura di questo *social*, è opportuno fornire contenuti che siano il più possibile "in tempo reale" e di interesse per vaste categorie di portatori di interesse e leader di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

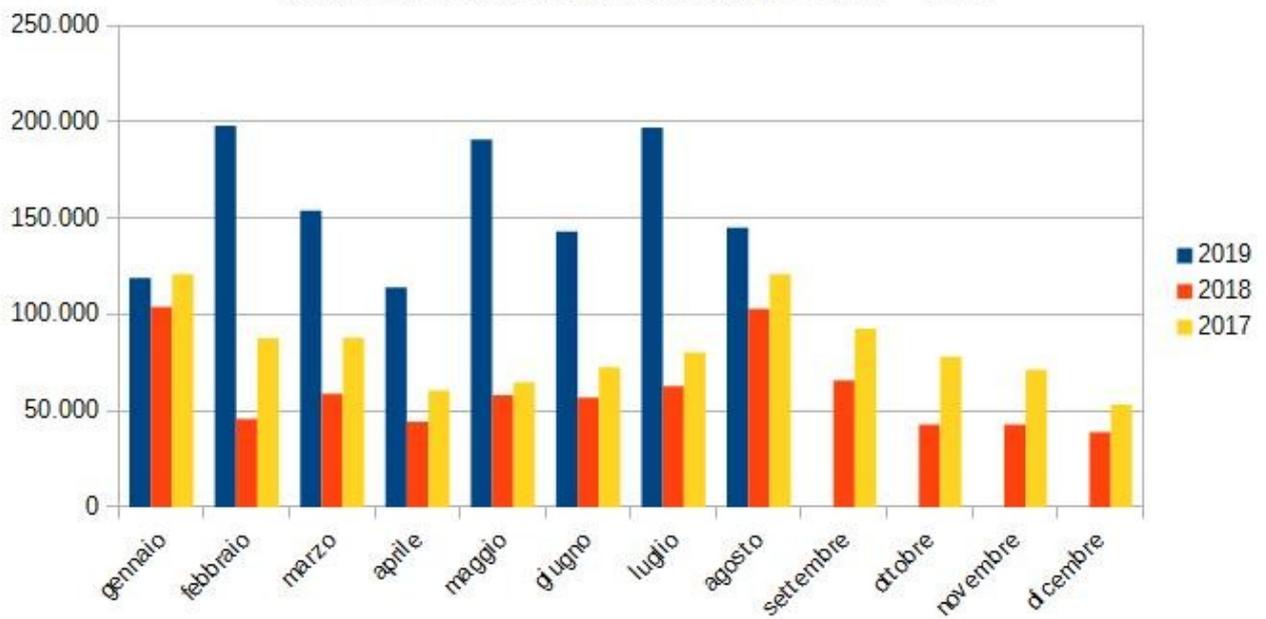
Dietro a tutto questo c'è un gruppo di lavoro, il [social media team Snpa](#), composto da nove comunicatori, di nove Agenzie diverse (Arpa e Ispra) che, forti delle esperienze fatte, dopo aver condiviso la formazione necessaria e la policy interna per porre le basi del nuovo canale, sono arrivati a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