

COMUNICARE E INFORMARE, ATTIVITÀ STRATEGICA PER SNPA

PER IL SISTEMA LA COMUNICAZIONE È UN'ATTIVITÀ CENTRALE. LA COSTRUZIONE DI UNA "RETE" PERMANENTE FRA I COMUNICATORI SNPA, OLTRE A METTERE IN COMUNE ESPERIENZE E CONOSCENZE, HA PERMESSO DI ATTIVARE UNA SERIE DI STRUMENTI PER UNA COMUNICAZIONE INTEGRATA CHE È ANCHE MEZZO DI CONFRONTO E ASCOLTO DEGLI INTERLOCUTORI ESTERNI.

Da quasi tre anni, attraverso un gruppo di lavoro – che a febbraio 2018 è diventata una rete permanente – abbiamo iniziato a costruire un tessuto comune di conoscenze ed esperienze fra i comunicatori, donne e uomini delle Agenzie ambientali e di Ispra, una vera e propria rete di relazioni e collaborazioni, indispensabile per conseguire l'obiettivo di una progressiva e sempre più avanzata integrazione delle attività di comunicazione e informazione nel Snpa.

È importante sottolineare il carattere di "rete", e cioè il fatto di non essere una struttura gerarchica, ma fra pari, flessibile, dinamica, adattiva. Ogni nodo della rete può portare contributi originali, mettendoli a disposizione di tutti gli altri nodi, sulla base delle proprie esperienze e specificità.

La comunicazione deve essere un'attività strategica per il Snpa

La comunicazione è un'attività strategica. Le agenzie ambientali che compongono il Snpa devono operare in modo proattivo, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, senza aspettare le loro richieste. Gli obiettivi della comunicazione devono essere:

- mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) informazioni (notizie, approfondimenti, report) e dati ambientali derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo: tempestivo e continuativo; completo ed esauriente; facilmente fruibile; facilmente comprensibile
- mettere a disposizione dei cittadini (Urp) e dei media (uffici stampa) dei riferimenti per contattare le singole componenti del Sistema: in modo facilmente accessibile, in grado di rispondere alle richieste di informazioni direttamente o acquisendo in tempi brevi le notizie necessarie.

Quale organizzazione per la comunicazione del Snpa?

È fondamentale una regia unica della comunicazione, a diretto contatto con i vertici dell'Agenzia e con un canale aperto di facile contatto con tutte le sue articolazioni organizzative. Solo così è possibile assicurare una comunicazione integrata e coerente.

Poi è necessario strutturarsi per i vari tipi di attività: le relazioni con il pubblico (Urp), le relazioni con i media (uffici stampa), il team per la gestione dei *social media*, una redazione per la produzione di contenuti da diffondere, la gestione della diffusione dei dati ambientali, a partire dalle banche dati, e poi le altre attività tipiche: assicurare un'immagine coordinata dell'ente, organizzare eventi, curare la pubblicazione di report e altro materiale editoriale, seguire le relazioni con l'esterno e la comunicazione interna. Il cuore di un moderno settore Comunicazione è costituito dalla redazione dei contenuti, a partire dalle informazioni e dalle notizie provenienti dalle attività svolte dalla propria Agenzia, ma anche utilizzando attendibili fonti esterne, in quanto uno dei compiti fondamentali del Snpa è costituito dalla diffusione della conoscenza ambientale. Accreditarsi come una fonte autorevole sui problemi ambientali passa anche da questo: svolgere un'importante funzione di mediazione giornalistica, possedendo le competenze tecniche e l'accesso alle fonti italiane e internazionali più autorevoli.

Comunicazione Snpa in cammino

I comunicatori del Snpa hanno iniziato da tempo un percorso di confronto ed ascolto, sin dal 2016, per capire quali sono le aspettative degli interlocutori esterni nei confronti della comunicazione e informazione del Sistema, attraverso una serie di iniziative.

La Rete non ha però solo prodotto



iniziative di confronto, ma ha messo in campo varie azioni che già hanno messo in funzione una serie di strumenti di comunicazione integrata del Snpa:

- la pubblicazione, dal maggio 2016, di un notiziario bisettimanale denominato AmbienteInforma, che ha iniziato le sue pubblicazioni il 26 maggio 2016. A fine 2018 sono stati pubblicati più di 160 numeri, per un totale di quasi 2.900 articoli. Inviato a un indirizzario di circa 100.000 destinatari – fra i quali tutto il personale di Ispra e delle Agenzie ambientali, nonché *stakeholder* e persone sensibili ai temi ambientali – il notiziario registra un numero crescente di lettori, conseguendo – nel 2018 – circa 120.000 visitatori.

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

- l'attivazione, dal marzo 2017, dell'account istituzionale Snpa su Twitter @Snpambiente, che viene gestito tramite un apposito "Gruppo social", all'interno della Rete, organizzato con turni settimanali. A fine 2018 sono stati diffusi oltre 2.600 tweet, acquisendo oltre 1.700 follower

- la definizione, a dicembre 2017, di 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
- l'adozione, a febbraio 2018, di linee guida per la reportistica ambientale di Sistema, prevedendone l'immagine coordinata e indicazioni per l'organizzazione dei contenuti
- la realizzazione, a settembre 2018, della prima brochure di presentazione del Sistema e del primo stand Snpa per la partecipazione a eventi
- la pubblicazione, a novembre 2018, del sito web www.snpambiente.it, che costituisce il punto unico di presentazione di tutte le notizie e informazioni del Sistema. Nel sito è anche presente il sistema integrato degli Urp (Si-Urp) del Sistema, punto unico per le domande di accesso (ai documenti

e alle informazioni ambientali) per tutti gli enti che compongono il Snpa. Il sito web costituisce il punto di partenza verso un vero e proprio portale, quando sarà completato il processo di integrazione delle banche dati a livello di Sistema e quindi sarà possibile renderle pienamente disponibili e fruibili in modo *user-friendly*. L'insieme di tutte queste iniziative ha permesso di iniziare a costruire un tessuto comune di conoscenze ed esperienze fra i comunicatori delle Agenzie ambientali, una vera e propria rete di relazioni e collaborazioni, indispensabile per conseguire l'obiettivo di una progressiva e sempre più avanzata integrazione delle attività di comunicazione e informazione comunicazione nel Snpa. Comunque, altre iniziative per sviluppare una comunicazione integrata di sistema, sono in corso d'opera, sempre più impegnative e coinvolgenti, accompagnando la costruzione del Snpa:

- la predisposizione di un "Piano di comunicazione" del Snpa e la definizione di linee guida per predisporre i piani dei singoli enti che lo compongono
- la predisposizione di linee guida per la gestione della comunicazione nelle situazioni di emergenza ambientale
- l'evoluzione dell'esperienza di Ispra-Tv, verso una web-tv del Snpa con notiziari periodici, raccogliendo contributi da tutte le componenti del Sistema
- un progressivo coordinamento a livello di Sistema degli uffici stampa dei diversi enti, valutando anche la possibilità di costituire un ufficio stampa del Sistema con personale dedicato.

Marco Talluri

Dirigente Comunicazione, informazione e documentazione, Arpa Toscana
 Coordinatore Rete "Comunicazione e informazione" Snpa

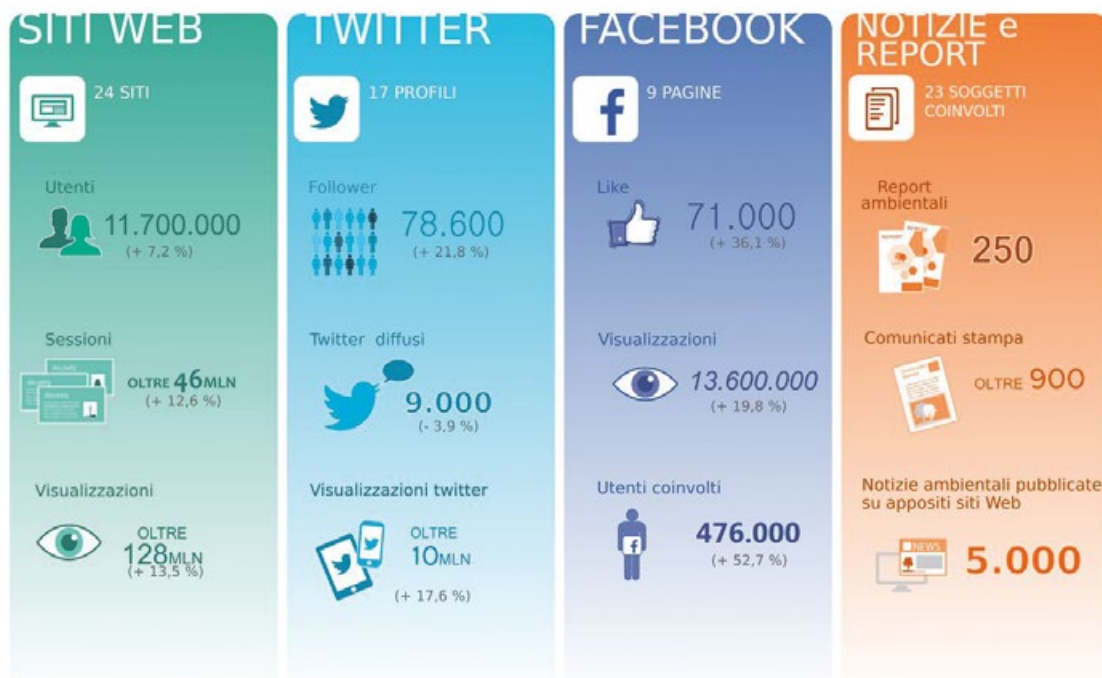
SNPA E COMUNICAZIONE

I NUMERI DEL SISTEMA RELATIVI A SITI WEB, PRESENZA SUI SOCIAL MEDIA, NOTIZIE E COMUNICATI STAMPA.

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. Per questo la Rete "Comunicazione e informazione" Snpa, nel 2018 ha iniziato la prima rilevazione sulle attività svolte da tutte le componenti del Sistema (Ispra, AssoArpa, Arpa/Appa) nel campo della

comunicazione e dell'informazione e sui primi mezzi di comunicazione integrata (AmbienteInforma e gli account social Snpambiente). Ormai il sistema di rilevazione si può considerare a regime e, quindi, sono già disponibili i dati del 2018.

Un'analisi dettagliata degli ultimi dati è disponibile su www.snpambiente.it/2019/01/25/comunicazione-e-informazione-snpa-2018-2017.



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