



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 tecnostruttura 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.

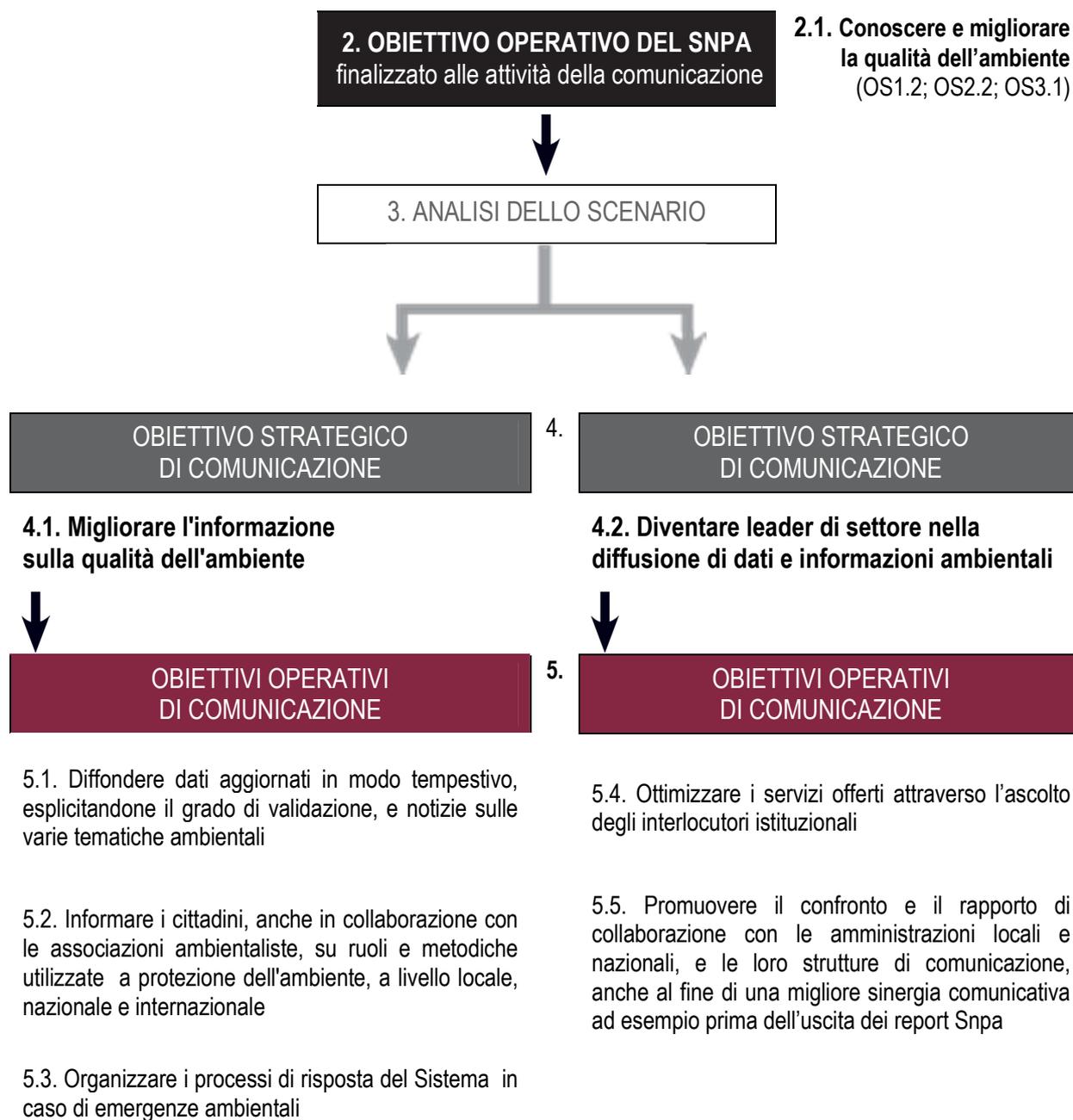
Gli obiettivi STRATEGICI di comunicazione sono:

- 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**



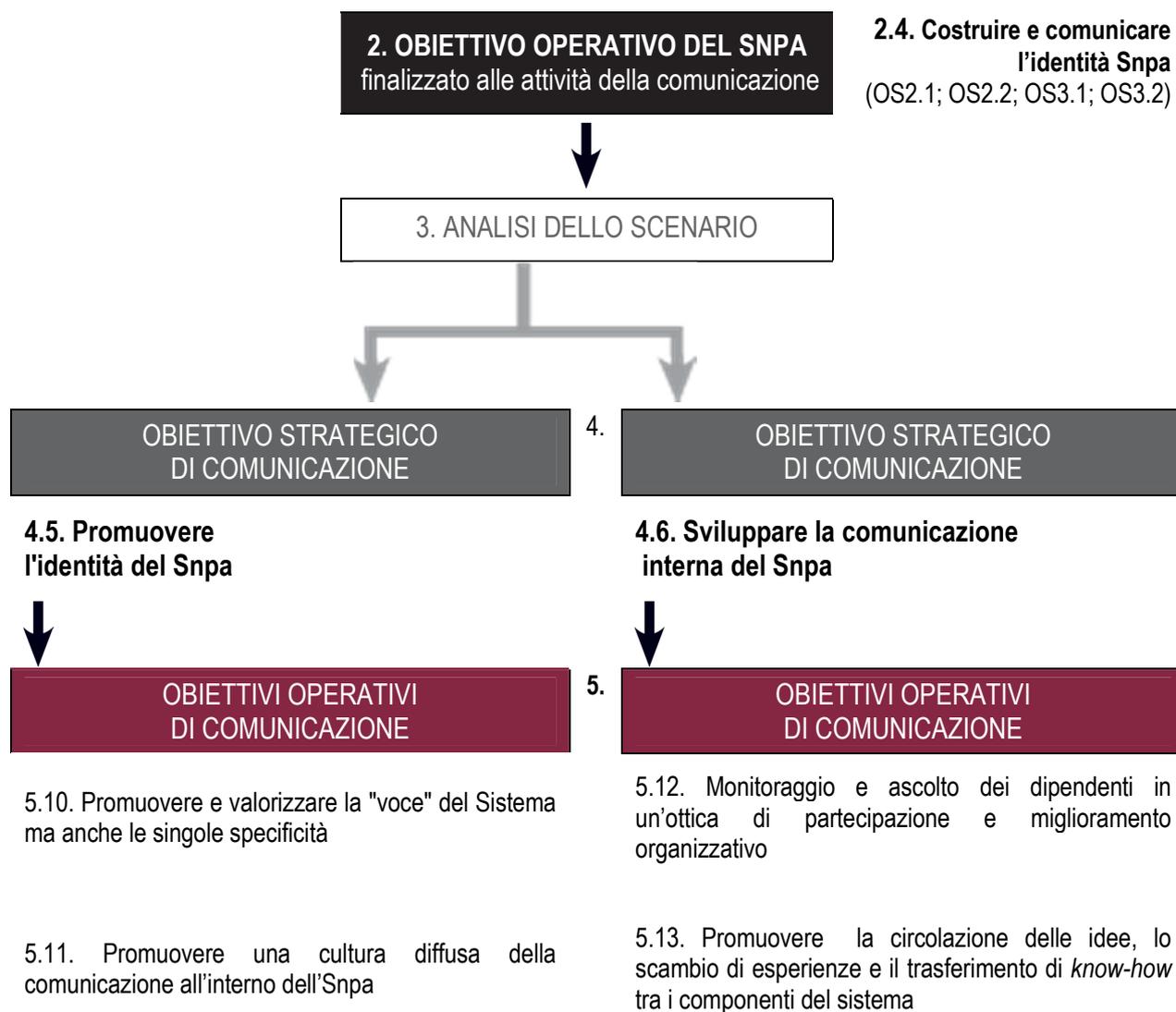
5. OBIETTIVI OPERATIVI
DI COMUNICAZIONE

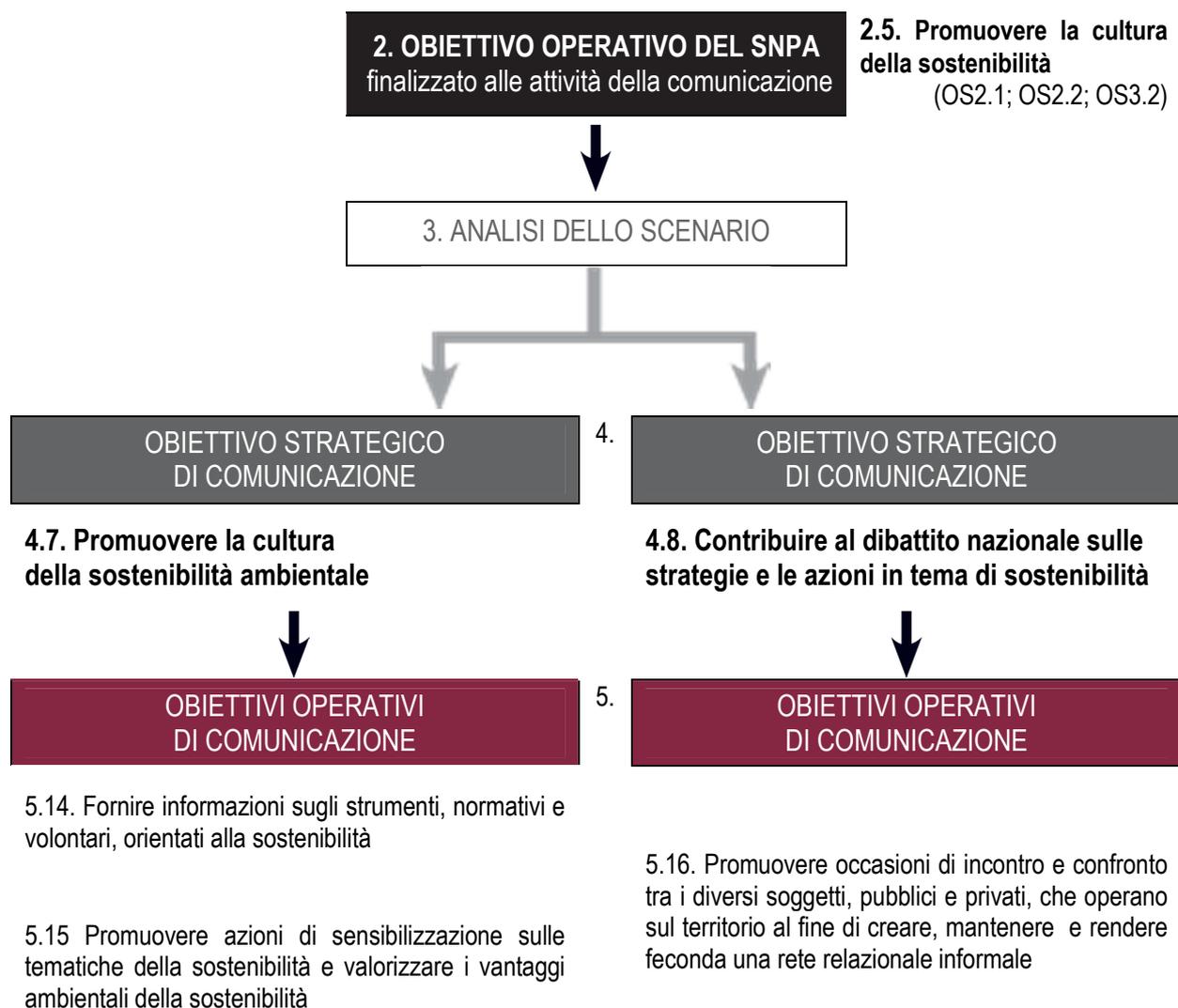
5.7 Fornire agli *stakeholder* strumenti semplici ed efficaci per ottenere risposte dal Sistema sviluppando e rendendo operative modalità comuni e integrate di risposta alle varie esigenze

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)
<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
- Incontri di informazione su temi caldi

Comitati

Attività Snpa

Eventi

	(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> <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
Attività produttive soggette ad autorizzazione e controllo Associazioni di imprese		Report	Pagine dedicate a migliori pratiche 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

Autorità giudiziarie Forze dell'ordine Aziende sanitarie locali Scuole e Università			
Aziende e imprese Private	Tematiche e attività proprie del Sistema	Eventi	Giornate informative
Mass media: Testate giornalistiche Televisioni Radio Siti web Agenzie stampa	Tematiche ambientali più sentite dai cittadini (goletta verde, malaria, ecomafie, classifiche di vivibilità)	Ufficio stampa	Invio comunicati stampa Conferenze stampa Organizzazione interviste Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti Invio comunicati stampa
		<i>Social (Twitter)</i>	<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.)
<i>Influencer/opinion leader</i>	Tematiche ambientali più sentite dai cittadini (goletta verde, malaria, ecomafie, classifiche di vivibilità) Tematiche ambientali proprie del sistema	<i>Social (Twitter)</i>	<i>Tweet</i> collegati al web con coinvolgimento diretto sui <i>social</i> (tag, menzioni, risposte per creare relazione)
		Riviste (Micron, Ecoscienza)	Coinvolgimento come autori di articoli
Personale interno Snpa	Strategie e attività proprie del Sistema	Intranet	Pagine dedicate alle strategie e attività del Sistema
		Eventi	Giornate informative/formative interne

**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 <hr/> Eventi	Pagine dedicate alle attività/formazione Snpa <hr/> 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/> <i>Tweet</i> collegati al web <hr/> Altri <i>social</i> (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/> <i>Tweet</i> collegati al web <hr/> Altri <i>social</i> (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 <hr/> <i>Social (Twitter)</i>	Comunicati stampa Risposte dirette a specifiche richieste dei giornalisti <hr/> <i>Tweet</i> collegati al web con coinvolgimento diretto sui <i>social</i> (tag, menzioni, risposte per creare relazione) <hr/> Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Comitati e Associazioni Ambientaliste: Nazionali Regionali Comunali	Web (sito Snpa) <hr/> Eventi <hr/> Materiale a stampa/promozionale <hr/> <i>Social (Twitter)</i>	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> Giornate informative <hr/> Brochure informative <hr/> <i>Tweet</i> collegati al web <hr/> Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Scuole	Web (sito Snpa) <hr/> Eventi <hr/> Materiale a stampa/promozionale <hr/> <i>Social (Twitter)</i>	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> Giornate di sensibilizzazione <hr/> Brochure informative <hr/> <i>Tweet</i> collegati al web <hr/> Altri <i>social</i> (post, foto, ecc.)
Personale interno Snpa	Intranet <hr/> Eventi	Pagina dedicata alle iniziative sul tema della sostenibilità <hr/> 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>	<p>redazione web</p> <hr/>	<p>entro 60 gg dopo la presentazione dei report di sistema</p>	<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>pagine con aggiornamento cadenzato nell'arco della stagione di quadro riepilogativo nazionale di balneazione e qualità dell'aria di tutta Italia</p>	<p>redazione web</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 dedicata 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 dedicata 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 (Micron, <i>Ecoscienza</i>)	Articoli riviste					
Report	Report di sistema per le istituzioni pubbliche					
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>
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

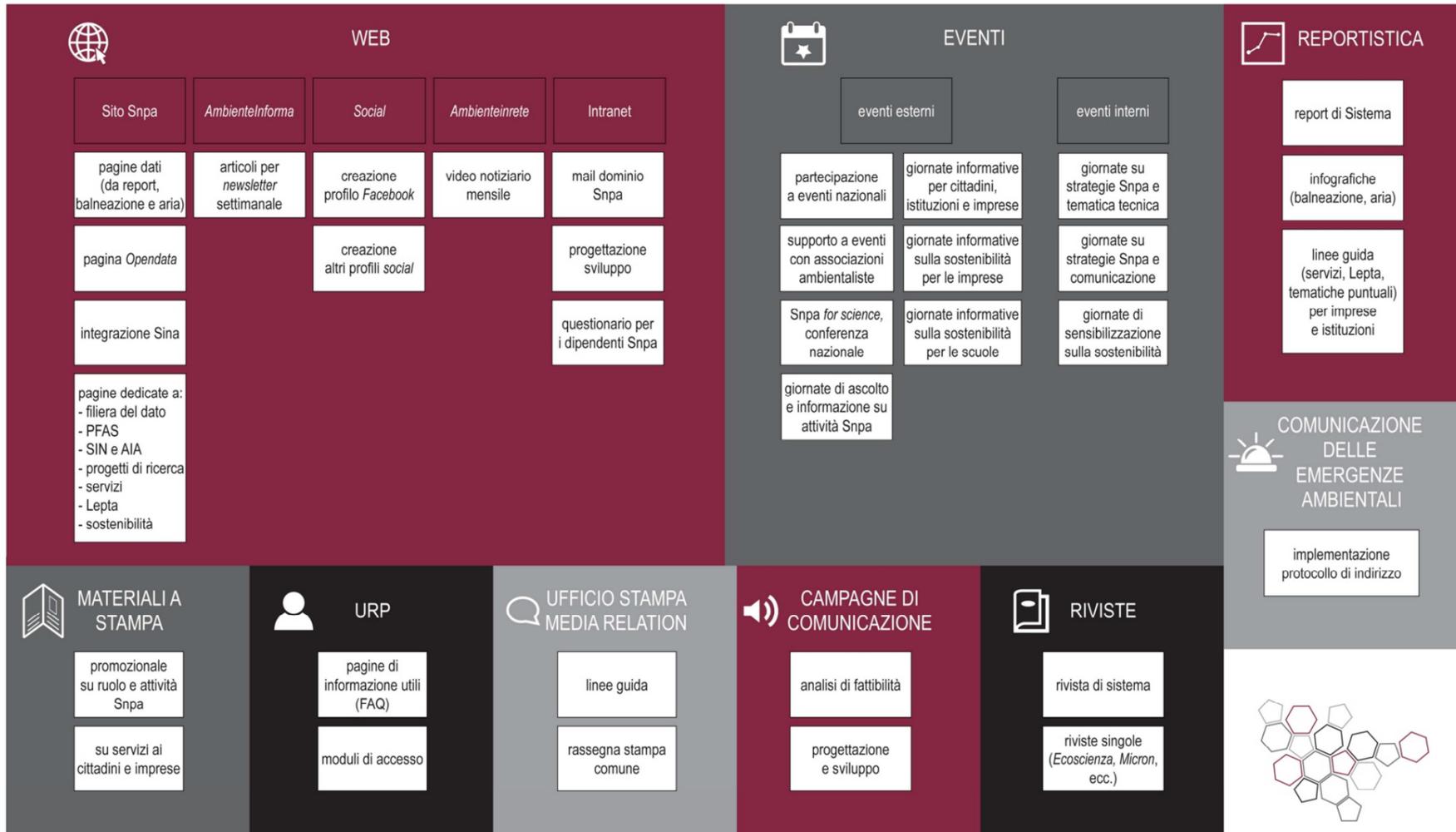
4.8. Contribuire al dibattito nazionale sulle strategie
e le azioni in tema di sostenibilità

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					

Diagramma di Gantt

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
Web (sito Snpa)																																				
Realizzazione di pagine dei dati più significativi in modo interattivo (da report) (<i>Tabloo</i>)																																				
Pagine con aggiornamento cadenzato nell'arco della stagione di quadro riepilogativo nazionale di balneazione e qualità dell'aria di tutta Italia																																				
Pagina dedicata ai PFAS																																				
Sezioni del sito su SIN e AIA nazionali																																				
Pagina di snodo con link alle pagine regionali degli <i>opendata</i>																																				
Pagina dedicata alla presentazione della filiera del dato (intesa ai diversi gradi di validazione) con esempi concreti																																				
Pagina di snodo su progetti di ricerca a cui le componenti del Sistema partecipano: implementazione della pagina già esistente																																				
Pagina dedicata alle attività e ai servizi offerte dal Sistema agli <i>stakeholder</i> (istituzioni, imprese, ecc.)																																				
Pagine dedicate ai servizi per il cittadino (richieste di accesso e informazioni, segnalazioni ambientali, FAQ, modulistica); per le imprese (modulistica)																																				
Pubblicazione del catalogo dei servizi approvato dal consiglio																																				
Pagina dedicata ai Lepta (definizione, valore dei livelli minimi)																																				
Pagina dedicata a strumenti sostenibilità (Emas, Ecolabel, GPP, <i>green economy</i> , ecc.)																																				
Pagina con lista progetti educativi suddivisi per tema ed eventuale format di richiesta																																				
Pagina dedicata alla strategia ONU 2030																																				
Social																																				
Creazione account Facebook Snpa: valutazione, analisi di fattibilità e implementazione																																				
Creazione account di eventuali altri <i>social</i>																																				

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.