



RIFLESSIONI SULLO STATO DI ATTUAZIONE DELLA RIFORMA DELLE ARPA NELL'AMBITO DEL SNPA

LABORATORIO DI PROGETTAZIONE
STRATEGICA E ORGANIZZATIVA

Summer School residenziale AssoARPA
per l'Alta Dirigenza del SNPA

Marco Talluri – Gruppo di lavoro SNPA “Comunicazione”
**Organizzare la comunicazione nelle agenzie ambientali
ed integrarla nel SNPA**

Cagliari, Fondazione di Sardegna
27, 28, 29 settembre 2017

L'ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti

Il contesto in cui operano le agenzie

- **crescente attenzione e sensibilità nei confronti dell'ambiente**, ed ancor di più riguardo ai rischi per la salute derivanti dallo stato dell'ambiente e dalle fonti di pressione (industrie, impianti di gestione dei rifiuti, aree da bonificare, ecc.).
- **“sfiducia” nei confronti di tutta la pubblica amministrazione**
- **tendenza sempre più accentuata alla conflittualità sui temi ambientali** (anche come pretesto per scontri politici)
- Aumento della richiesta di dati e verifiche, con la riduzione delle tempistiche dei risultati (es. analisi diossine) – **certezza scientifica del dato**
- **Le agenzie si devono frequentemente confrontare con le critiche di cittadini, aziende, comitati, amministratori e politici ogni qual volta esprimono giudizi non conformi alle loro attese** – ruolo di terzietà, superpartes

La terzietà delle agenzie ambientali

Le agenzie devono garantire concretamente la propria terzietà.

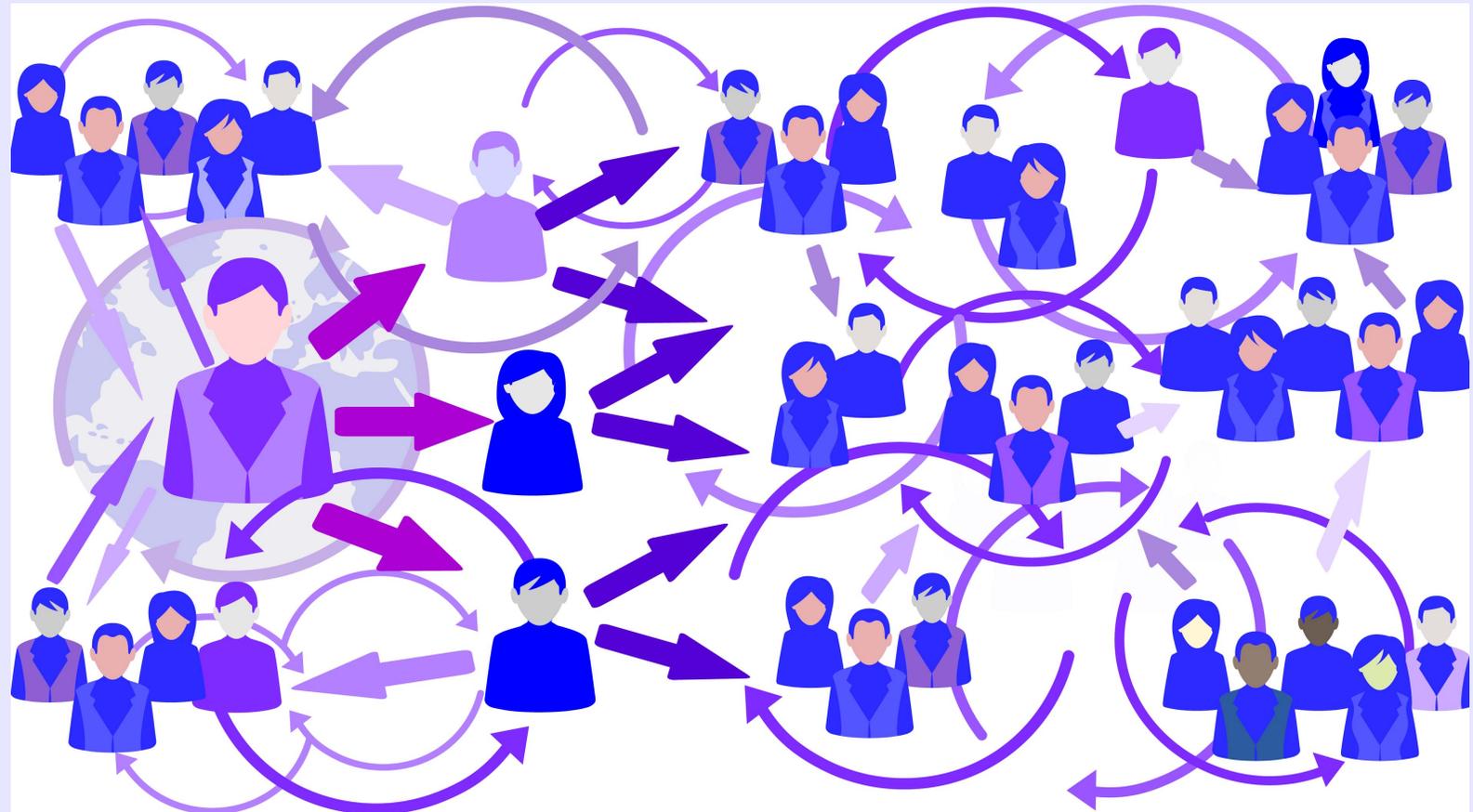
La legge 132/2016, che istituisce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente (SNPA), riconosce il **carattere tecnico-scientifico della rete delle agenzie.**

La terzietà delle agenzie ambientali consiste anche nel mettere a disposizione di tutti dati e informazioni ambientali (supportate da metodi certificati, laboratori accreditati, comparabilità dei risultati, ecc.), **che è uno dei compiti più importanti del SNPA.**

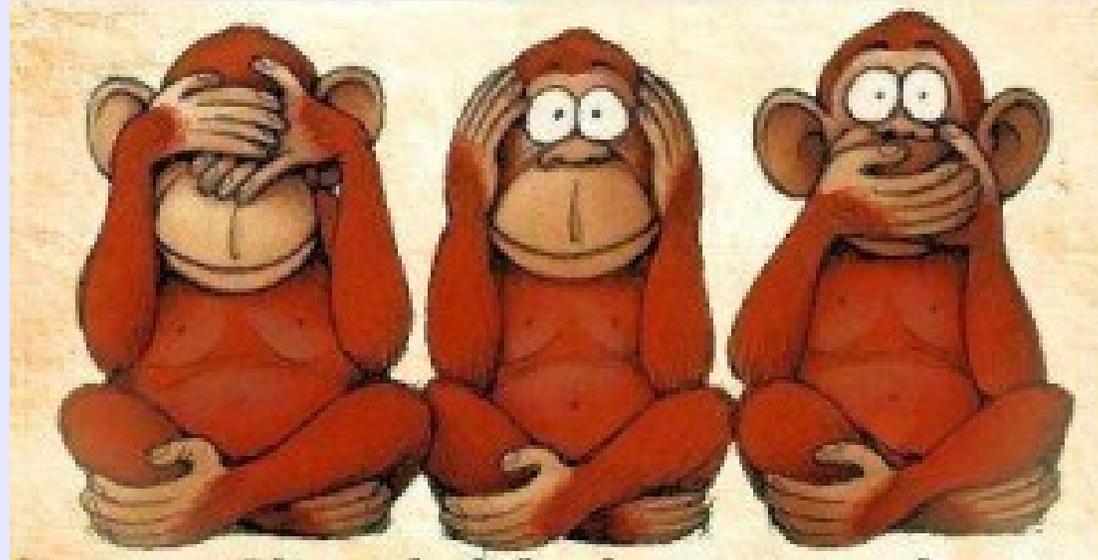
Anche attraverso la comunicazione e la diffusione dei dati ambientali in maniera tempestiva dobbiamo fare modo che la nostra autorevolezza in campo ambientale sia riconosciuta.

La comunicazione oggi: da tutti a tutti

Nell'era della comunicazione "da tutti a tutti" avviene che il pubblico sia il messaggio, dato che costituisce al tempo stesso il percettore ed il vettore che si rende disponibile a veicolare la comunicazione ad altre persone.



Non si può non comunicare



“...comunque ci si sforzi, non si può non comunicare. L’attività o l’inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio: influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste comunicazioni e in tal modo comunicano anche loro.” (Paul Watzlawick)

Non si può non comunicare

L'alternativa è fra:

Governare la comunicazione

- individuare una struttura che la gestisca con risorse professionali e tecnologiche adeguate
- definire una politica comunicativa ed una pianificazione periodica, che guidi l'azione della struttura competente

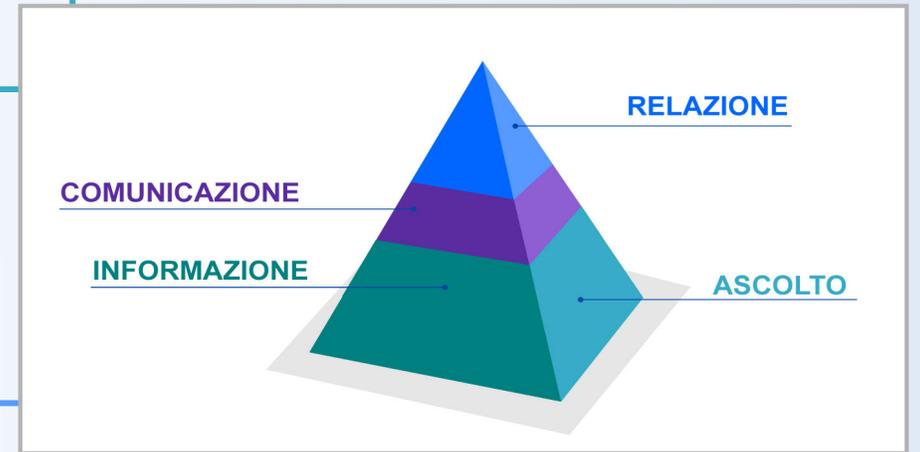
Lasciarla al caso

- l'assenza dell'Agenzia sarà interpretata come “inattività”, “non presenza”, “qualcosa da nascondere”, ecc.
- il “vuoto” comunicativo lasciato dall'Agenzia sarà riempito da altri soggetti (istituzioni, associazioni, comitati, cittadini, esperti, inesperti, ecc.)

Un atteggiamento proattivo, non difensivo

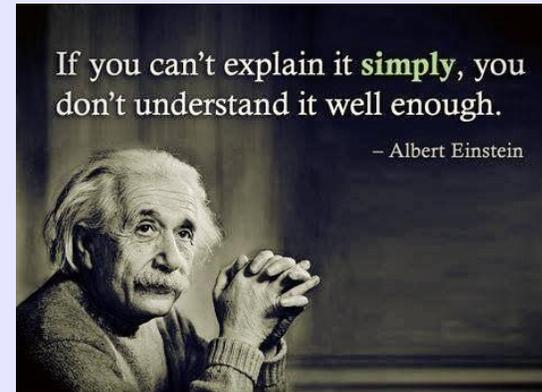
La comunicazione è una **attività strategica**. Le Agenzie devono operare in modo **proattivo**, cercando di far arrivare notizie e dati ambientali ai possibili fruitori, senza aspettare le loro richieste.

I nostri sforzi devono essere rivolti ad affermare **l'immagine di agenzie costantemente presenti e attive sul territorio**, in particolare attraverso le attività di **controllo ambientale**, prevenzione e previsione del rischio.



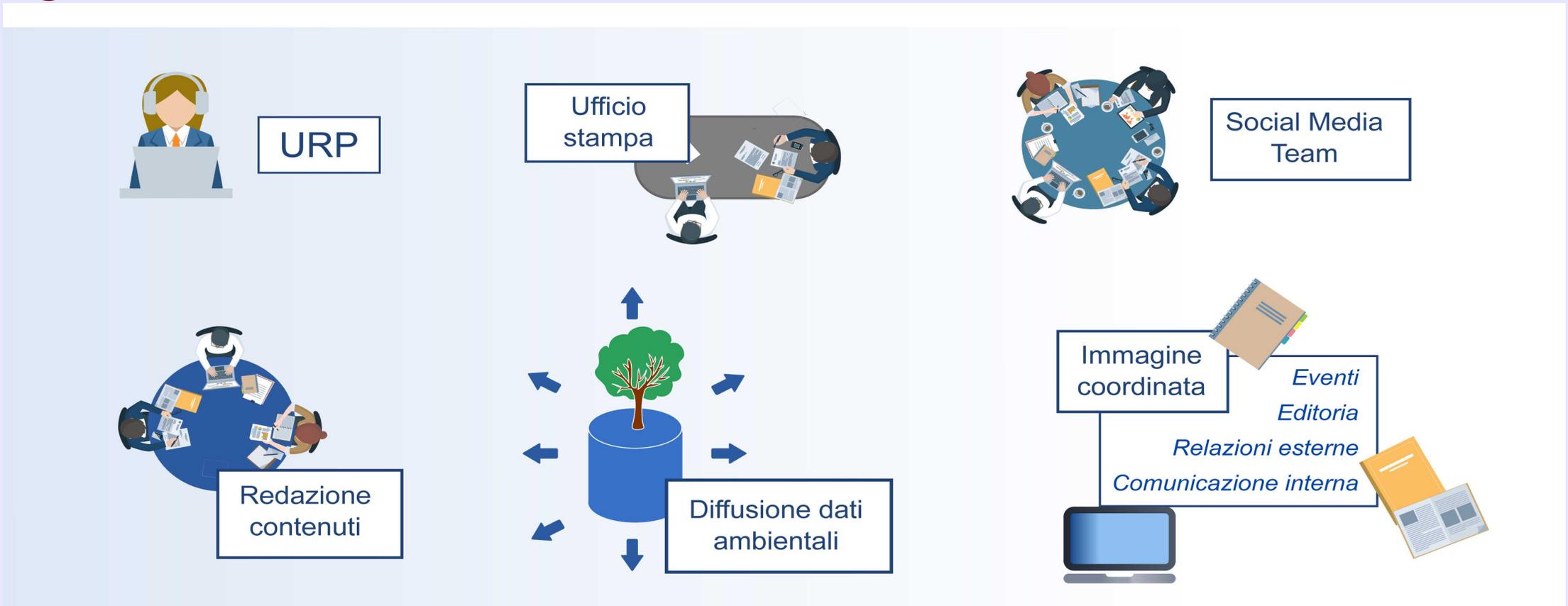
Quale informazione-comunicazione?

- **TRASPARENZA**: mettere a disposizione di tutti (istituzioni, imprese, associazioni, cittadini) **informazioni** (notizie, approfondimenti, report) e **dati ambientali** derivanti dalle attività istituzionali (monitoraggio e controllo) in modo:
 - tempestivo - continuativo
 - completo - esauriente
 - facilmente fruibile
 - facilmente comprensibile
- **ASCOLTO E DIALOGO**: mettere a disposizione dei **cittadini** (URP) e dei **media** (Ufficio stampa) dei riferimenti per contattare l'Agenzia:
 - in modo facilmente accessibile
 - in grado di rispondere alle richieste di informazioni direttamente o
 - acquisendo in tempi brevi le notizie necessarie



Quale organizzazione della comunicazione?

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





DIFFUSIONE CONOSCENZA AMBIENTALE

Fonti interne

Controllo ambientale
Interventi per emergenze ambientali
Raccolta e organizzazione dati ambientali
ecc.

Fonti esterne autorevoli

Sistema Nazionale Agenzie Ambientali
EEA e altre Agenzie Internazionali
Regione e Enti locali
Università e ricerca (es. CNR, ISS...)
Associazione ambientaliste
ecc.



Flusso continuativo di informazioni

PAGINE
WEB



NOTIZIE
ARTICOLI

NEWLETTER

RIVISTE

SOCIAL



UFFICIO
STAMPA

COMUNICATI
STAMPA

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

Occorre quindi:

Definire le modalità di contatto (Numero verde, mail, chat, social)

Individuare personale dedicato e professionalizzato



URP



L'URP non è un "centralino evoluto" che smista le chiamate ai vari settori dell'Agenzia, ma deve essere in grado di rispondere direttamente alle richieste che pervengono, utilizzando gli strumenti a disposizione, grazie al lavoro di un Back-Office.



URP



Giorni/orari
prestabiliti

es. ARPAT
Lun - Gio
9-13, 14-18
Ven
9 - 13

52 settimane





Direzione



Responsabili
Strutture territoriali
e specialistiche



URP



Redazione
contenuti

Social media
Team



UFFICIO
STAMPA



PERSONALE

Professionalità (giornalisti)
Formazione / Esperienza
Reperibilità



RASSEGNA STAMPA

SOCIAL MEDIA

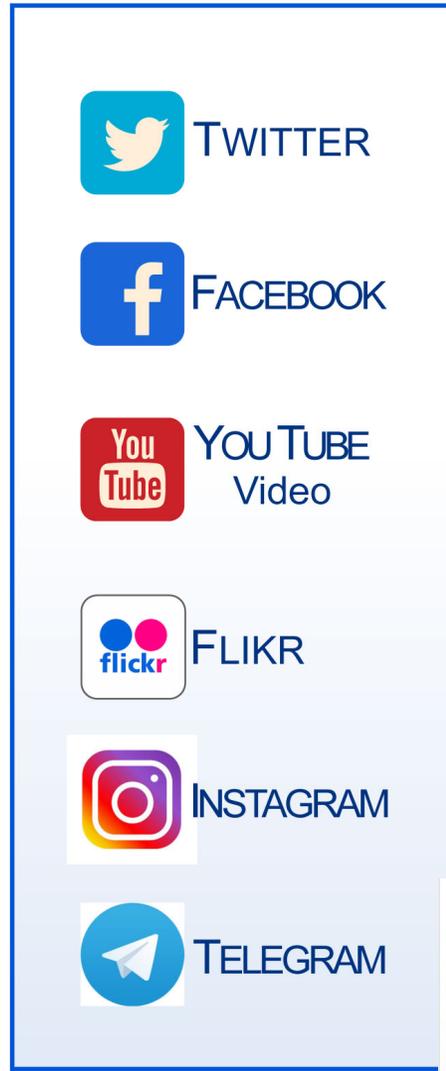
COMUNICATI

CONTATTI STAMPA

RAPPORTI QUOTIDIANI
GIORNALISTI
(canale sempre aperto)



MEDIA



I social network sono degli strumenti, dei mezzi per ascoltare e dialogare con potenziali consumatori in forma originale, autentica e innovativa. [A.Contri]



Alcune agenzie (es. Arpae) usano strumenti di social e Web Advertising (lo utilizzano a supporto della Campagna d'informazione relativa al Piano integrato Aria Regionale Emilia-Romagna e Accordo di Bacino padano): un modo nuovo per raggiungere il pubblico giusto al momento giusto.

Facebook ads

Post su Facebook che appariranno in base a:

- Posizione geografica (per città o comune)
- Dati demografici (età, sesso, istruzione ecc.)
- interessi (interessi, hobby e pagine a cui hanno messo "Mi piace" su Facebook)
- connessioni (persone connesse a pagine specifiche, a determinati eventi o applicazioni)

Google AdWords

Posizionamento delle pagine del sito web legate al PAIR2020 e alle ordinanze del traffico, in base alle ricerche e richieste di informazione degli utenti su Google.

Google AdWords

Posizionamento delle pagine del sito web legate al PAIR2020 e alle ordinanze del traffico, in base alle ricerche e richieste di informazione degli utenti su Google.

la Repubblica.it

Siti web aderenti alla Rete Google Display

Siti web che hanno a disposizione dello spazio da dedicare a banner pubblicitari visibili a determinati target socio-demografici

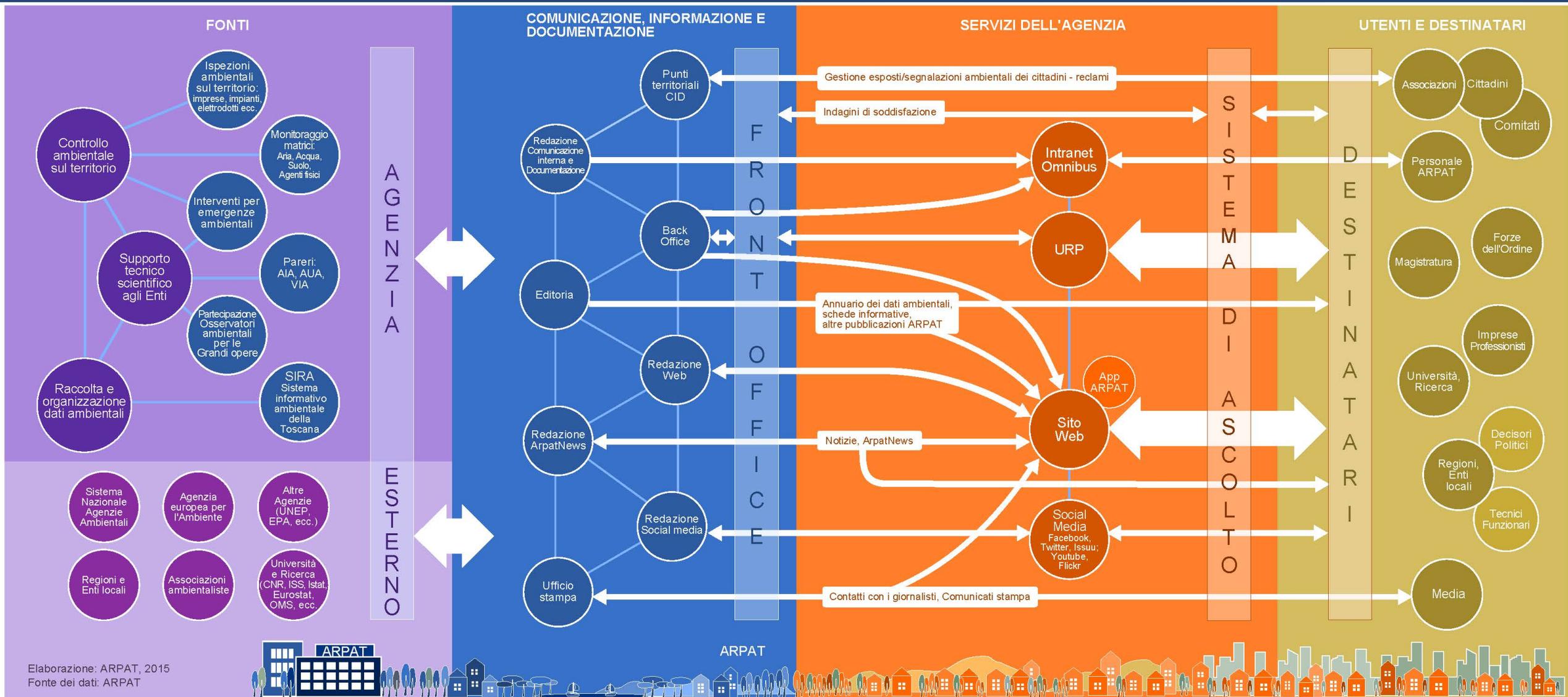
Siti web aderenti alla Rete Google Display

Siti web che hanno a disposizione dello spazio da dedicare a banner pubblicitari visibili a determinati target socio-demografici



La verità e la realtà sono percepite in modo diverso a seconda delle diverse angolazioni dalle quali, vengono osservate, sicché nessun singolo punto di vista può costituire la verità nella sua globalità. [A.Contri]

Comunicazione integrata ARPAT



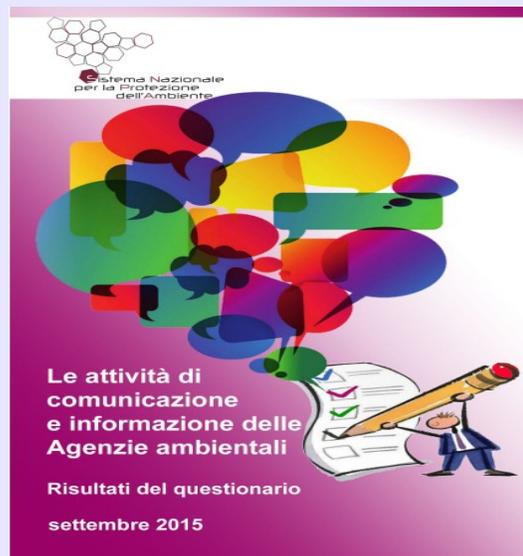
La comunicazione del SNPA

Nell'ambito del programma triennale delle attività del Sistema Nazionale della Protezione Ambientale (SNPA) è stato costituito dal Consiglio Federale un **gruppo di lavoro sulla comunicazione**.

Obiettivo del gruppo di lavoro è quello di “fare rete” e mettere in comune le esperienze più avanzate su tale fronte per sviluppare **modalità di comunicazione coordinata**, almeno su alcuni temi cardine che mediaticamente investono la società.

Per ottenere questi risultati, si stanno realizzando **azioni integrate di comunicazione e diffusione dell'informazione ambientale**, utili anche ad affermare l'identità del SNPA e rafforzarne l'immagine nei confronti degli stakeholder e, più in generale, dell'opinione pubblica.

La fotografia di come la Comunicazione è presente nel Sistema agenziale



Totale addetti alla comunicazione: **155**

Di cui dirigenti: **15**

Esiste un'unica struttura dedicata: **in 8 agenzie**

Esistono più strutture, fra le quali sono suddivise le competenze della comunicazione: **in 7 agenzie**

Le attività di comunicazione sono svolte da 1 – 2 addetti: **in 7 agenzie**

organizzazione	n. agenzie	dirigenti	comparto	totale
1/2 addetti (anche suddivisi in + strutture)	7	-	14	15
Più strutture con competenze articolate	7	9	70	79
Un'unica struttura dedicata	8	6	56	62
Totale	22	15	140	155

Zona	n. agenzie	dirigenti	comparto	totale
Nord	9	5	46	51
Centro	5	7	63	70
Sud e Isole	8	3	31	34
Totale	22	15	140	155

dimensioni agenzie (n. dipendenti)	n. agenzie	dirigenti	comparto	totale
<= 200	5	1	14	15
>200<=500	10	5	34	39
>500<=1000	2	4	33	37
>1000	4	5	59	64
Totale	22	15	140	155

dimensioni agenzie (n. dipendenti)	Organizzazione della comunicazione		
	1/2 addetti (anche suddivisi in + strutture)	Più strutture con competenze articolate	Un'unica struttura dedicata
<= 200	4	1	
>200<=500	3	4	3
>500<=1000		1	2
>1000		1	3
Totale	7	7	8

La comunicazione dei 22 enti SNPA nel 2016

Contatti URP gestiti	26.375	URP
Richieste di accesso	6.355	
Esposti e segnalazioni	15.478	
utenti siti Web (22 agenzie)	10.068.425	WEB
visite siti Web	34.573.239	
visualizzazioni di pagine	98.760.954	
follower su Twitter a fine 2016 (13 agenzie)	43.951	SOCIAL MEDIA
visualizzazioni di tweet	7.908.714	
mi piace su Facebook a fine 2016 (8 agenzie)	40.865	
visualizzazioni di post	7.644.280	UFFICIO STAMPA
comunicati stampa diffusi	811	
notizie pubblicate	3.462	
pubblicazioni e report pubblicati	489	EDITORIA-EVENTI
eventi organizzati	96	

Comunicazione SNPA in cammino

Comunicazione SNPA
in cammino...

CONFERENZA NAZIONALE
SULLA COMUNICAZIONE

ROMA



PERUGIA

Quale
comunicazione?

CAGLIARI

29 settembre 2017
Assoarpa
Summer School
Comunicare l'ambiente
Comunicare il SNPA

È nato l'account Twitter
@SNPAmbiente

1 marzo 2017

SALERNO

7 marzo 2017
Università di Salerno
Open Data Day
Comunicare i dati dei rifiuti

BOLOGNA

29 settembre 2016
FIMA
Comunicare l'Ambiente nell'epoca
della conversazione sociale

PADOVA

10 maggio 2016
FERPI
Comunicazione di crisi

27 maggio 2016

TRIESTE

16-17 giugno 2016
SISSA
Comunicare la Scienza
Comunicare l'Ambiente

È iniziata la pubblicazione del
notiziario settimanale SNPA
#ambiente Informa

FIRENZE

29 gennaio 2016
Incontro Consiglio
federale e CTP



Sistema Nazionale
per la Protezione
dell'Ambiente

Comunicazione Tempestività AscoltoURP
Agenzie ambientali
Informazione ambientale Facebook
Social media Relazioni con il pubblico Fruibilità
Chiarezza ISPRASNPA
Flickr Trasparenza

Adozione del logotipo SNPA e del Manuale operativo per l'utilizzo del logotipo

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.**



AmbienteInforma (dal 26 maggio 2016)

Obiettivi

- far conoscere il SNPA
- sviluppare benchmarking ambientale fra le varie regioni e organizzativo fra le varie agenzie;
- far conoscere l'attività in corso dei diversi gruppi di lavoro SNPA;
- favorire l'integrazione delle attività di comunicazione delle agenzie;
- far conoscere l'attività svolta dalle agenzie del SNPA e dare il senso che fanno parte di un sistema.



Numeri usciti:	62
Articoli pubblicati:	1.544
Destinatari:	circa 80.000
Media lettori per numero:	15-20.000
Visitatori AmbienteInforma:	69.000
Visite AmbienteInforma:	209.000





Destinatari **AmbienteInforma**
circa **80.000** (al 20.9.2017)

Personale del SNPA

Decisori politici

Tecnici dell'ambiente nelle
istituzioni

Associazioni ambientali

Categorie economiche e sindacati

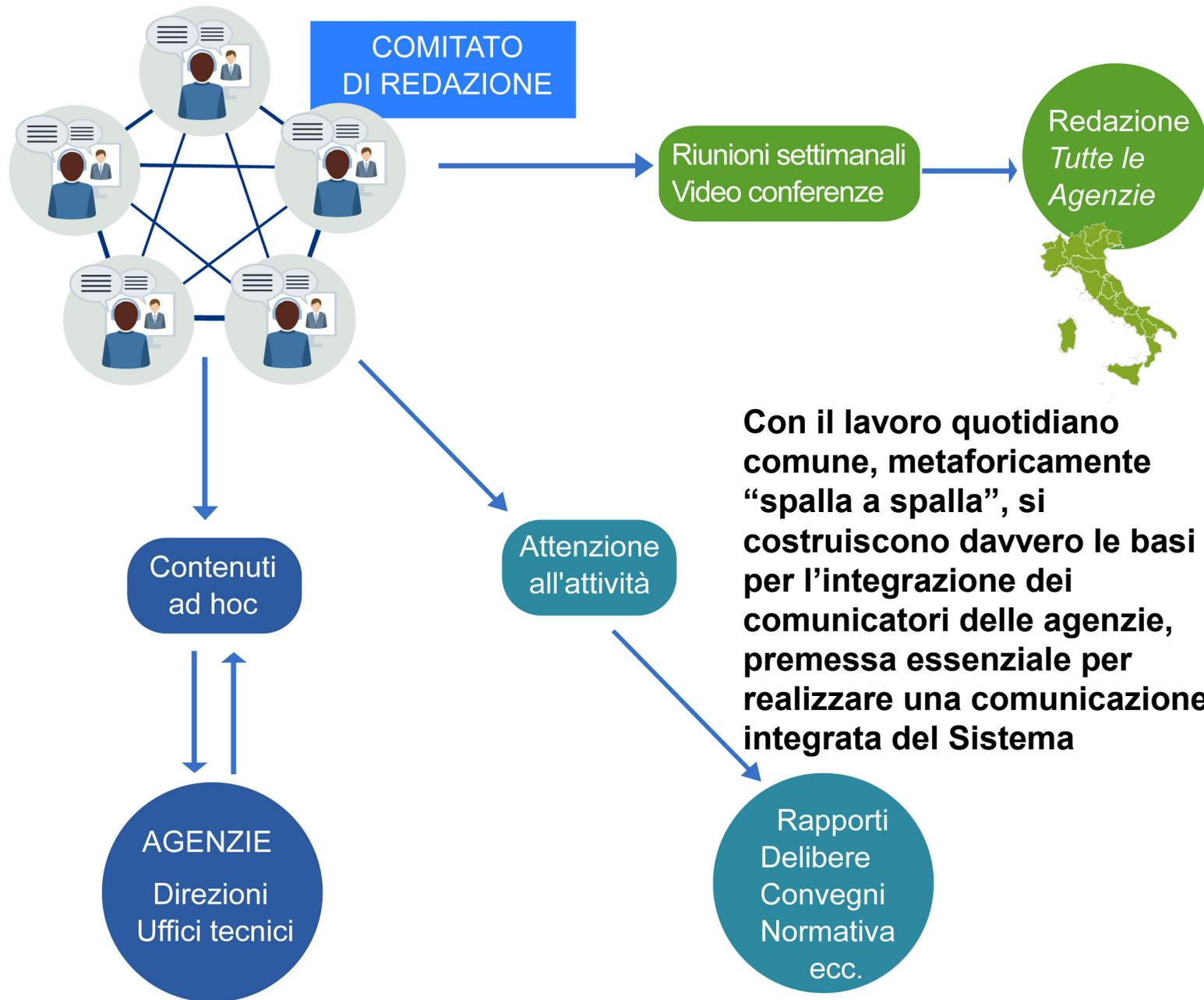
Imprese

Università e ricerca

Media

Cittadini interessati ambiente

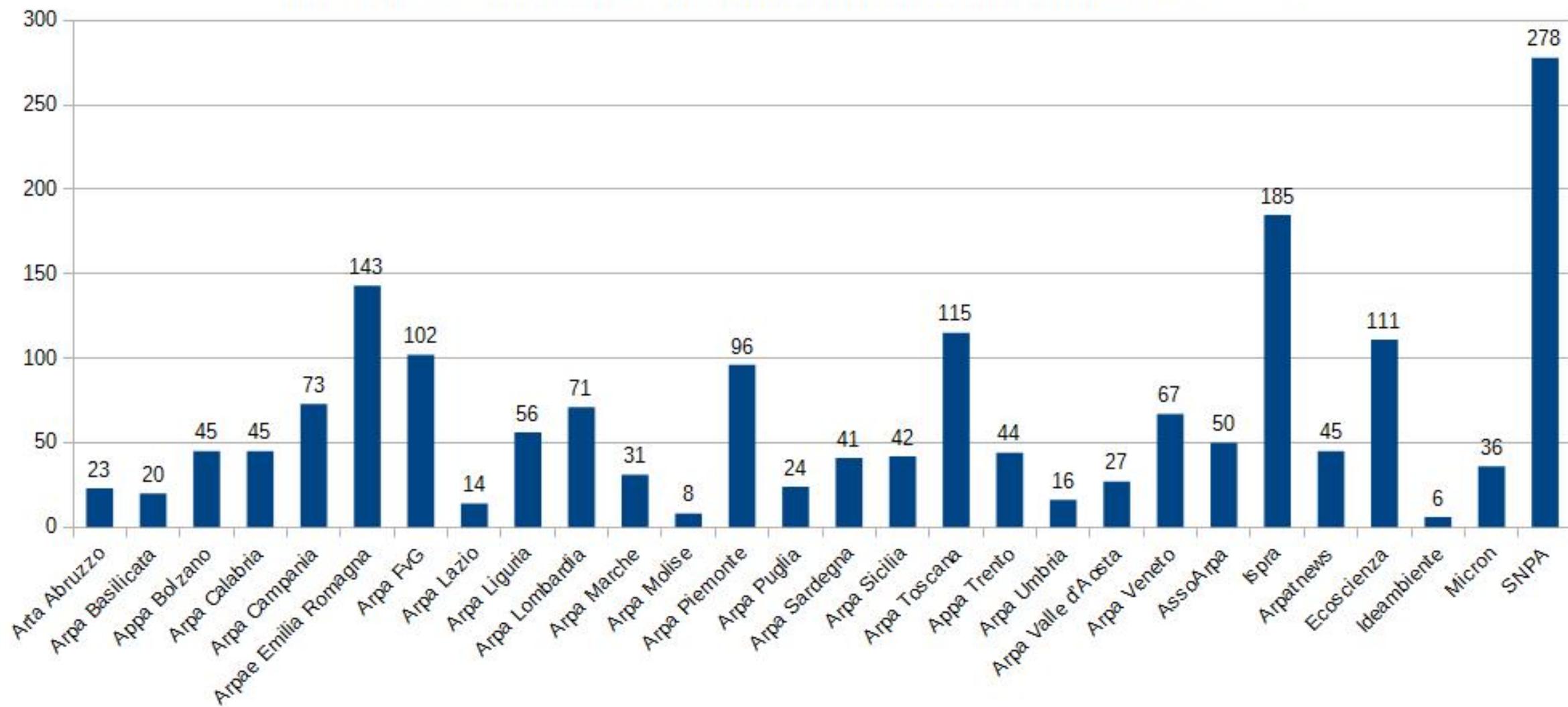
	personale	esterni
Abruzzo	219	730
Basilicata	153	1439
Calabria	632	1471
Campania	544	2398
Emilia Romagna	1298	5034
Friuli Venezia Giulia	319	1853
Ispra / Italia	1274	12144
Lazio	523	2551
Liguria	325	1032
Lombardia	984	4674
Marche	218	1252
Molise	17	922
Piemonte	546	1599
Puglia	337	3148
Sardegna	341	1598
Sicilia	273	3383
Toscana	658	24057
Trentino Alto Adige	297	819
Umbria	201	944
Valle d'Aosta	79	623
Veneto	907	2987



I dieci numeri di AmbienteInforma più letti



Articoli pubblicati nei primi 62 numeri di AmbienteInforma per fonte [totale 1.544]



Possibilità di utilizzare AmbienteInforma anche per **notizie flash** rivolte al singolo territorio

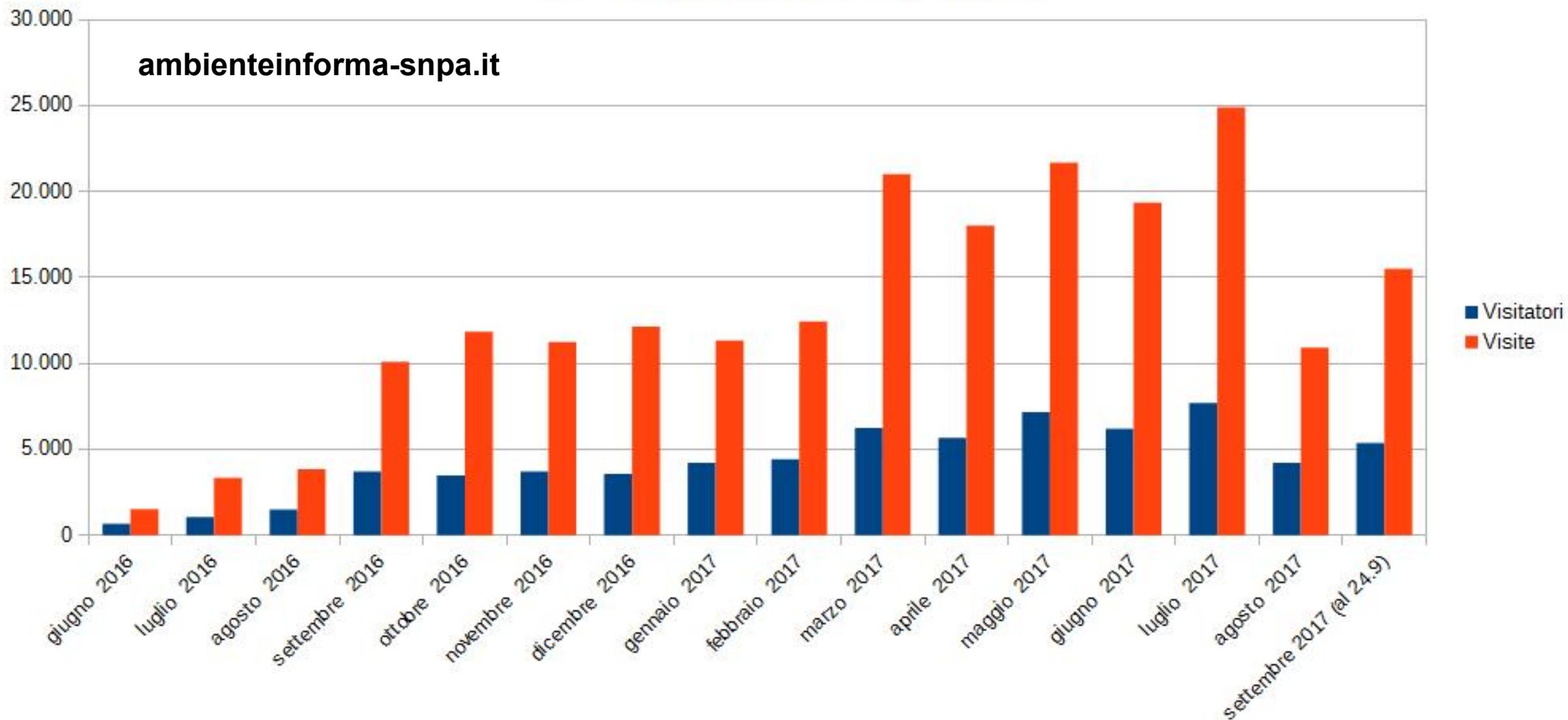
Gli articoli più letti di **AmbienteInforma**

Nominati i nuovi vertici Ispra	2217
L'incendio dell'impianto di gestione rifiuti a Pomezia: le attività dell'Arpa Lazio	1827
Summer School AssoArpa a Cagliari dal 27 al 29 settembre	1767
Risoluzione unanime della Commissione Ambiente della Camera sul Snpa e su Ispra	1658
Tutte le specie e gli habitat italiani in 500 schede: ecco dove trovarle	1461
Terremoto di Ischia il report dell'Ispra	1075
Incendio nella ditta Eredi Bertè di Mortara (PV)	1059
Problemi di rumore che faccio? Le risposte delle Agenzie ai cittadini	1054
Winter school AssoArpa	1040
Agenzie ambientali e terzietà	967
14 gennaio 2017: nasce il Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente	956
Le reti di monitoraggio della qualità dell'aria in tutte le regioni	934
Questioni di cattivo odore	913
Un bilancio della Winter school AssoArpa e i materiali della tre giorni di Arabba	899
Dalla siccità alle piogge torrenziali	875
Urgente istituire in Italia un Servizio meteorologico nazionale distribuito (SMND)	837
Zanzara tigre i consigli di Appa Bolzano per evitare la proliferazione	804
METEO E CLIMA – Tempo meteo e clima non sono sinonimi	803
Snpa approvati gli indirizzi per applicare la procedura di estinzione delle contravvenzioni ambientali	803

Numero complessivo di **lettori della newsletter** (quelli che aprono la mail): **15-20.000** per ogni numero

Lettori attivi (hanno aperto almeno una delle ultime 4 newsletter ricevute): **39.000**

AmbienteInforma - visite e visitatori blog
in un anno: 68.800 visitatori e 209.000 visite



@SNPAmbiente



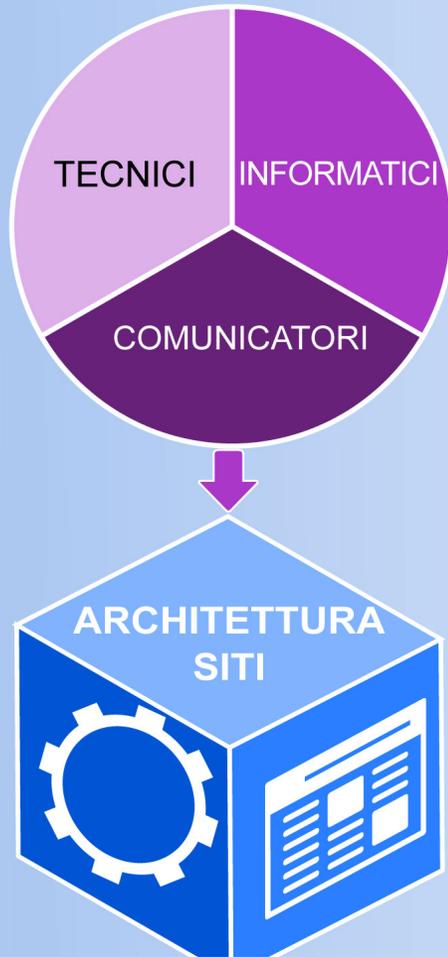
Attivazione dell'account istituzionale SNPA su Twitter e adozione di una traccia comune di Policy esterna per la presenza del SNPA e degli enti che lo compongono sui social media



Work in progress: coordinamento riviste SNPA



PROGETTO DI UN PORTALE SNPA



DISPONIBILI



FACILMENTE ACCESSIBILI



FACILMENTE COMPRENSIBILI



RIELABORABILI

OPEN DATA



METODI E STRUMENTI

PERSONAS

EMPATIA

Come sono fatti i tuoi clienti?

- User Research
- Focus Group
- Interviste
- Osservazione
- Archetipi
- Empathy map
- Analisi di chat/mail/cm, insight ottenuti dal cliente

Work in progress

COORDINAMENTO E INTEGRAZIONE



- **Attività di relazione con i media**
- **Attività di relazione con il pubblico (coordinamento con SI-URP)**
- **Attività di produzioni multimediali**
- **Indicatori rappresentativi delle attività comunicazione e informazione**
- **Linee guida immagine coordinata reportistica ambientale**
- **Contribuire alla progettazione e realizzazione di un portale SNPA**
- **Coordinamento con il GdL “Educazione ambientale”**
- le strategie di comunicazione ed i processi educativi, basati sulla conoscenza e finalizzati a promuovere la diffusione della conoscenza ambientale, debbono essere interconnessi e debbono procedere insieme per contribuire ad una maggiore consapevolezza dei cittadini e, quindi, alla loro partecipazione attiva.

Il sito AssoArpa, un esempio di integrazione



- **Riuso di Software, tecnologie e soluzioni organizzative**

Area C – Governance

- **Normativa in materia di vincoli assunzionali da parte delle agenzie ambientali – 15-05-2017**
 - **Allegato B – Quadro di riferimento per le assunzioni a tempo indeterminato**
 - **Allegato A – Quadro sinottico delle misure che incidono sulla spesa di personale delle ARPA**
- **Pubblicazione dati reddituali e patrimoniali del personale dirigente nella sezione 'Amministrazione trasparente' dei siti Web agenziali – 15-05-2017**
- **Inquadramento contrattuale del personale delle Arpa – 06.07.2015**
- **Documento di indirizzo per l'espletamento di procedure finalizzate all'assegnazione di progressioni economiche orizzontali – 26.06.2015**

Area D – Sviluppo e Innovazione, Formazione e Comunicazione

- **Iniziative formative**

Eventi già tenuti e relativi materiali

Winter school 2017 (Arabba – BL 29-30-31 marzo 2017)

- **Winter school AssoArpa**
- **Un bilancio della Winter school AssoArpa e i materiali della tre giorni di Arabba**

Emergenze ed incidenti radiologici: scenari ambientali, sanitari e industriali (Trieste – 18 ottobre 2017)

- **CONVEGNO NAZIONALE AIRP DI RADIOPROTEZIONE (Trieste 18 ottobre 2016)**

Ultime notizie da AssoARPA



19/09/2017 Arpa Sardegna ospita la Summer school di AssoArpa

La seconda edizione della Summer School per l'alta dirigenza, organizzata da AssoArpa, si terrà a Cagliari dal 27 al 29 settembre. La scelta della Sardegna come sede dell'importante even...



18/09/2017 Summer School AssoArpa a Cagliari dal 27 al 29 settembre

AssoArpa, l'Associazione tra le Agenzie regionali e provinciali di protezione ambientale, organizza a Cagliari dal 27 al 29 settembre la seconda edizione della Summer School residenziale d...



18/09/2017 EVENTI – Green Public Procurement, workshop AssoArpa a Cagliari il 26 e 27 ottobre 2017

Workshop organizzato da AssoArpa per il 26 e 27 ottobre 2017 per 60 funzionari dei Provveditorati delle agenzie ambientali. L'evento formativo si terrà a Cagliari, presso l'Edificio Sal...



13/09/2017 AssoArpa al lavoro sulla governance delle Agenzie

AssoArpa, l'associazione delle Agenzie ambientali sta predisponendo uno schema comune di regolamento per le forniture di beni e servizi alla luce del nuovo codice degli appalti, nonché del...

Tweet di @AssoArpa

23 set 2017

AssoArpa @AssoArpa
Giovanni Agnesod, Nicola Dell'Acqua, Chicco Pepe e Giancarlo Cunego allo stand @AssoArpa @RemTechExpo17 @SNPAmbiente @ISPRA_Press



22 set 2017

AssoArpa @AssoArpa
Incendio Roncadin - Meduno. I rimi accertamenti @ARPAFVG escludono danni ambientali. bit.ly/2fR0F6

SNPA

Per costruire insieme il futuro



INCLUSIONE



PARTECIPAZIONE / COINVOLGIMENTO



Tutte le Agenzie

INTEGRAZIONE



SVILUPPO STRUMENTI



AmbienteInforma
Social (Twitter, Facebook)
Riviste
SI URP
Ufficio stampa

INNOVAZIONE



ON LINE



Dati ambientali PORTALE SNPA

INVESTIMENTO



Risorse umane/ Professionalità/ Formazione/ITC

Comunicazione Tempestività **Ascolto** **URP**
Agenzie ambientali
Issuu **Informazione ambientale** Facebook
Twitter Relazioni con il pubblico **Fruibilità** YouTube
Social media **SNPA** tempestività
Chiarezza **ISPRA** Informazione
Flickr **Trasparenza**

Il lavoro non manca ...

GRAZIE PER IL CONTRIBUTO CHE DARETE!