



## AGENZIA REGIONALE PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA

### DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 126 DEL 21/02/2022

DIREZIONE GENERALE U.O. COMUNICAZIONE E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

#### OGGETTO: PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2022-2024 DELL'AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA - ADOZIONE

L'anno duemilaventidue, il giorno ventuno del mese di Febbraio presso la sede dell'A.R.P.A.C. alla stregua dell'istruttoria compiuta dalla suindicata struttura e della dichiarazione di completezza e regolarità resa dal Dirigente Responsabile

#### PREMESSO CHE

- l'ARPAC, ente strumentale della Regione Campania, istituita con Legge Regionale n. 10/1998, è tenuta a svolgere le attività tecnico-scientifico ed analitiche di rilievo sia ambientale che sanitario, connesse all'esercizio delle funzioni istituzionali per la prevenzione collettiva e per i controlli ambientali, nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione ed in coordinamento con le attività di prevenzione svolte da altri Enti pubblici;
- la suddetta legge istitutiva, tra le funzioni quali parte integrante dei compiti istituzionali, prevede (art. 5, co. 1, lett. *u*) per l'Agenzia lo svolgimento di attività di sensibilizzazione e informazione dell'opinione pubblica sui temi ambientali in una prospettiva di sviluppo sostenibile del territorio anche attraverso le attività di divulgazione, formazione ed educazione ambientale;
- l'art. 30 del Regolamento per l'organizzazione dell'Agenzia, adottato con deliberazione n. 355/2019, stabilisce che l'U.O. Comunicazione e Urp "ha il compito di programmare e gestire la comunicazione dell'Agenzia secondo gli indirizzi della Direzione, al fine di promuovere l'informazione ambientale anche sulle attività dell'Agenzia";
- la Legge n. 150/2000 e smi "*attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*" indica le modalità di diffusione della comunicazione attraverso: informazione ai mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi e strumenti telematici); comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa; comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente;
- la deliberazione del Consiglio del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA) n. 23 del 9 gennaio 2018 ha approvato il "Documento istruttorio ai fini della determinazione dei LEPTA", il quale include fra i servizi del Sistema "Comunicazione e informazione ambientale" (C.7.2), con la corrispondente prestazione "Comunicazioni sistematiche di dati e informazioni al pubblico, tramite diversi strumenti in uso nel sistema" descritta come: "Attività svolta producendo e diffondendo pubblicazioni, bollettini, infografiche, relazioni sintetiche ed altri strumenti di comunicazione per rappresentare agli stakeholders lo stato delle conoscenze in campo ambientale. Gestione dei contenuti dei siti Web, relazioni con i media, presenza sui social media, relazioni con il pubblico e gestione delle richieste dati e informazioni, organizzazione e partecipazione ad eventi, produzione editoriale e di notiziari. Promozione, informazione, diffusione in materia di certificazione ambientale e di prodotto, nonché GPP, SCP e Green Economy";



- sulla base di quanto disposto dalla citata L. 150/2000 e smi, le Amministrazioni possono dotarsi di un Piano di Comunicazione per programmare una strategia e gli strumenti di comunicazione stabilendo, tra l'altro, obiettivi specifici e stakeholder di riferimento;
- il Consiglio SNPA, con Deliberazione n. 104 del 18 maggio 2021, ha adottato il Piano di Comunicazione SNPA 2021-2023 con la finalità di sistematizzare le attività di comunicazione e informazione affidate al Sistema;

### CONSIDERATO CHE

- al fine di rendere sempre più trasparente la visione strategica dell'amministrazione, in linea con i propri obiettivi istituzionali, occorre il coordinamento delle azioni di informazione attraverso l'adozione di un Piano come strumento volto a programmare e pianificare la comunicazione in un determinato arco temporale;
- è, inoltre, opportuno riconoscere lo stretto legame tra innovazione e comunicazione, ovvero che l'azione amministrativa deve svilupparsi attraverso un processo di costante cambiamento per connettersi sempre più con le attese di una società in continua evoluzione;

**RITENUTO**, in conseguenza di quanto sopra esposto, necessario adottare il Piano della comunicazione 2022-2024, elaborato dall'U.O. Comunicazione e Urp, per visione strategica ed unitaria di tutte le attività afferenti la comunicazione dell'ARPAC;

**ATTESO CHE** tutti gli atti richiamati nella presente deliberazione sono depositati presso l'U.O. Comunicazione e Urp che ha curato l'istruttoria dell'atto;

### VISTI

- la L. n.150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- la L. 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";
- la L.R. n. 10/98 ed il vigente Regolamento sull'Organizzazione dell'ARPAC;
- la deliberazione n. 831/2021 di approvazione del Bilancio di previsione esercizio 2022 e del Bilancio Pluriennale 2022 – 2024.

Tutto quanto sopra premesso ed esposto, considerato che le premesse hanno valore di istruttoria e relazione, si propone di adottare la seguente

## DELIBERAZIONE

Per le motivazioni espresse in narrativa che si intendono integralmente riportate:

- di approvare il Piano di comunicazione 2022-2024 dell'ARPA Campania che, allegato alla presente deliberazione, ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- di demandare all'U.O. Comunicazione e Urp tutto quanto necessario al fine di dare esecuzione al detto Piano, con la possibilità di eventuali aggiornamenti sulla base ulteriori indirizzi forniti dalla Direzione e di eventuali esigenze di comunicazione che dovessero emergere nel corso del periodo di riferimento;
- di precisare che l'adozione del presente Piano non comporta ulteriori oneri di spesa e, pertanto, non incide sul bilancio agenziale;
- di demandare all'U.O. Comunicazione e Urp di provvedere alle opportune azioni di trasparenza e di informazione al pubblico relative a tale Piano;



- di riservarsi, qualora necessario, una rimodulazione del Piano per le opportune integrazioni anche in relazione ad ulteriori criticità o significative variazioni impattanti sugli obiettivi dell'Agenzia.

Napoli, 14/02/2022

Il Dirigente U.O. Comunicazione e Urp  
Avv. Esterina Andreotti

La proposta di deliberazione è accolta.

Napoli, 21/02/2022

Il Direttore Generale  
Avv. Luigi Stefano SORVINO

**OGGETTO: PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2022-2024 DELL'AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA - ADOZIONE**



## PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Sulla suesposta proposta,avente ad oggetto “PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2022-2024 DELL’AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA - ADOZIONE”, in ordine alla regolarità tecnica, si esprime parere favorevole.

Data 15/02/2022

*Il Direttore Tecnico*

*Claudio Marro / INFOCERT SPA*



## **PARERE DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA**

Sulla suesposta proposta, avente ad oggetto “PIANO DELLA COMUNICAZIONE 2022-2024 DELL’AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA - ADOZIONE”, in ordine alla regolarità amministrativo-contabile ed alla copertura finanziaria, si esprime parere favorevole.

Data 15/02/2022

***Il Direttore Amministrativo***  
*Pietro Vasaturo / INFOCERT SPA*



## **DELIBERAZIONE N° 126 DEL 21/02/2022**

### **ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE**

Si dichiara che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo di questa Agenzia dal giorno 21/02/2022 e vi resterà per gg 15 (quindici) .

Napoli, **21/02/2022**

***Il Funzionario Incaricato***  
*Valeria Torella / INFOCERT SPA*



**DELIBERAZIONE N° 126 DEL 21/02/2022**

**ATTESTAZIONE DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'**

La presente Deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile per l'urgenza

Napoli data **21/02/2022**

Il Direttore Generale  
Avv. Luigi Stefano SORVINO

*Luigi Stefano Sorvino / INFOCERT SPA*



# **Piano della Comunicazione 2022-2024**

***Arpa Campania***

*Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania*





### SOMMARIO

<b>Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Contesto.....</b>	<b>4</b>
1.1 Il contesto normativo.....	4
1.2 Il contesto organizzativo.....	5
1.3 Il contesto territoriale.....	7
<b>2. Strategia di Comunicazione: obiettivi.....</b>	<b>9</b>
2.1 Obiettivi operativi della comunicazione.....	9
2.2 Posizionamento comunicativo.....	12
<b>3. Le tipologie di comunicazione e i pubblici di riferimento.....</b>	<b>14</b>
<b>4. Gli strumenti di comunicazione.....</b>	<b>16</b>
4.1 Comunicazione Esterna.....	17
4.1.1 Ufficio Stampa.....	18
4.1.2 Ufficio Editoriale.....	19
4.1.3 Educazione Ambientale.....	20
4.1.4 Eventi.....	22
4.1.5 Urp.....	22
4.2 Comunicazione Interna.....	24
4.2.1 I vantaggi di un buon sistema di comunicazione interna.....	25
4.2.2 Gli strumenti di comunicazione interna.....	25



### Introduzione

La comunicazione nelle organizzazioni pubbliche ha assunto negli anni un valore strategico fondamentale. Essa, quale attività trasversale, da un lato pervade ed alimenta l'azione amministrativa assicurando trasparenza, imparzialità e parità di accesso alle informazioni, dall'altro diventa uno strumento concreto di gestione della complessità organizzativa.

Nel processo di cambiamento della Pubblica Amministrazione il legislatore considera, infatti, la comunicazione pubblica come parte integrante dell'azione delle pubbliche amministrazioni.

Esse, pertanto, attraverso le unità organizzative preposte devono garantire un'informazione trasparente, esauriente e oggettiva, promuovendo nuove relazioni con i cittadini e utenti, al fine di ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti attraverso un adeguato sistema di comunicazione.

Da qui l'esigenza di dotarsi di un vero e proprio Piano della Comunicazione, quale strumento attraverso cui raggiungere i propri obiettivi, i propri pubblici di riferimento, coniugando le strategie e le azioni di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

Un Piano della Comunicazione è finalizzato al perseguimento di tre possibili finalità:

- in primo luogo, quella **strategica**, in quanto può aiutare l'organizzazione nell'implementazione delle proprie politiche;
- in secondo luogo, la facilitazione della convergenza tra le logiche della comunicazione interna e quelle della comunicazione esterna dell'ente, favorendo quella che si può definire come **comunicazione integrata**;
- in terzo luogo, quella di incentivare la costruzione di **relazioni bidirezionali tra l'organizzazione e i suoi pubblici di riferimento**. Si tratta di relazioni consapevoli e costanti nel tempo, non casuali o episodiche, finalizzate alla co-produzione di senso e significati nello scambio comunicativo tra l'ente e i suoi destinatari.

Oggi l'ARPAC (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania) rappresenta un punto di riferimento nel panorama regionale in ambito ambientale, sia per l'autorevolezza che è riuscita a costruirsi nel tempo sia per l'enorme mole informativa che è stato possibile raccogliere in tantissimi anni di verifiche, monitoraggi e controlli di tutte le matrici ambientali di riferimento.

La necessità di diffondere le informazioni e contribuire alla formazione di una cultura ambientale consapevole che includa, quindi, la conoscenza della complessità delle matrici ambientali e dell'elevato livello tecnologico che ne consente una corretta valutazione, è per l'ARPAC *mission* istituzionale.

Promuovere la conoscenza del lavoro tecnico e scientifico che quotidianamente si svolge all'interno di un'Agenzia per la protezione dell'ambiente non solo è uno dei veicoli per favorire l'informazione ambientale del pubblico esterno, ma è anche un modo per incoraggiare, tra gli operatori stessi, l'affermarsi del senso di appartenenza a una medesima realtà operativa complessa, con un loro diretto coinvolgimento.



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

Il Piano di Comunicazione costituisce lo strumento principe di definizione delle scelte operate dall'Agenzia per presentarsi all'esterno in tutta la sua autorevolezza e con riconoscibile identità istituzionale, anche al fine di rilanciare la sua missione in un contesto esterno in trasformazione.

La completa, puntuale e aggiornata informazione sui temi ambientali è necessaria al fine di garantire ai cittadini, alle amministrazioni pubbliche, alle associazioni e a tutti i portatori di interesse una corretta e circostanziata informazione sulle tematiche ambientali. Essa costituisce uno degli strumenti cardine a supporto delle scelte politiche di gestione del territorio, necessaria per efficaci azioni di tutela e prevenzione ambientale, per la verifica dei risultati ottenuti, per la sensibilizzazione generale ai temi e problemi ambientali.

Il Piano di Comunicazione 2022-2024 redatto dalla UO Comunicazione e URP rappresenta dunque uno strumento essenziale per la programmazione strategica delle azioni di comunicazione istituzionale e per la affermazione pubblica dell'autorevolezza tecnico-scientifica dell'Agenzia nel prossimo triennio.

Questo Piano di Comunicazione descrive i principali impegni comunicativi dell'ARPAC per gli anni 2022-2024, con riferimento sia agli indirizzi programmatici dell'amministrazione, sia alle disposizioni normative in tema di comunicazione istituzionale, a cui si intende dare piena attuazione.

## 1. CONTESTO

### 1.1 Il contesto normativo

L'ambito normativo in cui si colloca il Piano della Comunicazione è definito, innanzitutto, dalle fondamentali leggi in materia di comunicazione emanate a partire dagli anni '90, e ovvero:

- la legge 142/1990 che afferma il diritto /dovere delle istituzioni di comunicare;
- la legge 241/1990 pone la comunicazione al servizio dei principi di trasparenza e di accesso;
- il Dlgs 29/1993 dà alla comunicazione lo strumento degli Urp;
- la legge 59/1997 lega la comunicazione ai processi di semplificazione;
- la legge 127/1997 colloca la comunicazione al servizio dello snellimento dell'attività amministrativa;
- fino ad arrivare alla legge 7 giugno 2000, n. 150 *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"* che legittima in maniera definitiva l'informazione e la comunicazione riconosciute come costanti dell'azione di governo nella pubblica amministrazione, insieme al DPR n. 422 del 21 settembre 2001, *"Norme e interventi in materia di informazione e di comunicazione"* e alla Direttiva del Dipartimento



della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “*Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*”(c.d. direttiva Frattini).

### 1.2 Il contesto organizzativo

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania (ARPAC) è un Ente strumentale della Regione Campania, previsto dallo stato nazionale con la Legge n. 61 del 1994 che ha riorganizzato i controlli ambientali e delineato la rete delle Agenzie per la Protezione dell'Ambiente su tutto il territorio nazionale, a seguito dei referendum abrogativi riguardanti alcuni articoli della legge n. 833 del 23 dicembre 1978, di istituzione del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

In Regione Campania la nascita dell'Arpac è avvenuta con la Legge Regionale n.10 del 1998 che ne ha delineato i compiti e le funzioni. Le attività istituzionali dell'Agenzia comprendono la vigilanza e il controllo del rispetto delle normative vigenti, il supporto tecnico-scientifico agli Enti locali, l'erogazione di prestazioni analitiche di rilievo sia ambientale che sanitario, la realizzazione di un sistema informativo ambientale e compiti di ricerca e informazione.

L'organizzazione "a rete" dell'Arpac si compone di una struttura centrale, con sede a Napoli, e cinque Dipartimenti Provinciali con sede ad Avellino, Benevento, Caserta, Napoli e Salerno.

La struttura centrale (Direzione Generale, Direzione Tecnica e Direzione Amministrativa) definisce le politiche di indirizzo e di sviluppo, coordina le attività tecnico-scientifiche e amministrative dell'ente e ne elabora le strategie di comunicazione.

I Dipartimenti Provinciali si articolano, ciascuno, in un'Area Analitica, dotata di laboratori per svolgere le funzioni analitiche affidate all'Agenzia, e in un'Area Territoriale con funzioni tecniche di monitoraggio, ispezione e controllo delle fonti di inquinamento.

Ad oggi esistono sul territorio nazionale 19 Agenzie Regionali e due Agenzie delle Province Autonome che, insieme All'Istituto Superiore per La Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), costituiscono il Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, previsto dalla Legge n. 132 del 2016.

Con l'entrata in vigore della Legge n.132 del 2016 le funzioni dell'Arpac sono ascrivibili ai seguenti ambiti:

- controllo di fonti e di fattori di inquinamento dell'aria, dell'acqua, del suolo, acustico ed elettromagnetico;



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

- monitoraggio delle diverse componenti ambientali: clima, qualità dell'aria, delle acque, caratterizzazione del suolo, livello sonoro dell'ambiente;
- controllo e vigilanza del rispetto della normativa vigente e delle prescrizioni dei provvedimenti emanati dalle Autorità competenti in materie ambientali;
- supporto tecnico-scientifico, strumentale ed analitico agli enti titolari con funzioni di programmazione e amministrazione attiva in campo ambientale (Regioni, Provincie e Comuni);
- sviluppo di un sistema informativo ambientale di supporto agli enti istituzionali e a disposizione delle organizzazioni sociali interessate.

Le attività dell'ARPAC si possono ulteriormente dettagliare come segue:

- L'ARPAC sviluppa sul territorio regionale attività di controllo e monitoraggio orientate a tutelare la qualità del territorio, verificando che le attività svolte dall'uomo e quelle produttive in particolare non determinino condizioni di criticità ambientali per i territori della Regione Campania. L'organizzazione "a rete" dell'ARPAC permette di conseguire efficacemente questo obiettivo, a supporto di Istituzioni e di Enti.
- Le attività connesse all'esercizio delle funzioni pubbliche per la protezione dell'ambiente, così come integrate dalla Legge 132/2016 di istituzione del Sistema Nazionale – SNPA, pongono l'accento sullo svolgimento di funzioni rilevanti quali: il monitoraggio dello stato dell'ambiente, del consumo di suolo, delle risorse ambientali e della loro evoluzione in termini quantitativi e qualitativi, eseguito avvalendosi di reti di osservazione e strumenti modellistici; il controllo delle fonti e dei fattori di inquinamento delle matrici ambientali e delle pressioni sull'ambiente derivanti da processi territoriali e da fenomeni di origine antropica o naturale, anche di carattere emergenziale, e dei relativi impatti, mediante attività di campionamento, analisi e misura, sopralluogo e ispezione, ivi inclusa la verifica delle forme di autocontrollo previste dalla normativa vigente.
- Nel campo della prevenzione, monitoraggio e tutela ambientale, l'Agenzia opera sulla base degli obiettivi e degli atti di indirizzo e coordinamento definiti dalla Regione, nonché dei piani regionali di intervento per la protezione dell'ambiente. In particolare, il ruolo di ARPAC nel monitoraggio ambientale viene attuato attraverso l'UOC Monitoraggi e CE-MEC (Centro Meteo Clima) della Direzione Tecnica nonché mediante le attività svolte dalle UO incardinate presso le Aree Territoriali dei Dipartimenti Provinciali.
- Attraverso le citate articolazioni, ARPAC garantisce lo svolgimento delle attività per il monitoraggio delle acque superficiali interne e sotterranee, incluse quelle di transizione, e delle acque di balneazione; realizza campagne di monitoraggio della qualità dell'aria ambiente, anche con laboratori mobili e sistemi di campionamento portatili.



Le attività richiamate sono strumento di produzione di informazioni che le norme stesse sull'informazione ambientale impongono di diffondere e che è necessario valorizzare opportunamente attraverso le attività di comunicazione.

L'analisi del contesto organizzativo va indubbiamente aggiornata alla luce delle trasformazioni, per molti versi epocali, indotte dalla pandemia da SARS-CoV-2. L'emergenza sanitaria ha generato uno scenario inaspettato e, allo stesso tempo, innovatore per le attività dell'Agenzia e di conseguenza per tutte le azioni di comunicazione ad esse collegate. Il lavoro "da casa", l'impossibilità di realizzare eventi in presenza e le varie difficoltà determinate da questo momento storico di incertezza, hanno provocato una sostanziale rimodulazione della pianificazione, ma soprattutto hanno richiesto una visione rinnovata delle modalità operative, che quindi non si sono mai fermate - bensì trasformate - garantendo sempre una costante presenza sui media e su tutti gli strumenti di prossimità con gli *stakeholders* ed i cittadini.

Nel 2020, a fronte all'emergenza sanitaria Covid-19, è stato consolidato l'impiego di nuove modalità di comunicazione digitale, come webinar, campagne online e incontri tramite piattaforme di collaborazione. Questo ha consentito di assicurare la continuità delle attività informative e al contempo di rafforzare la collaborazione con i beneficiari e con gli *stakeholders*. Nel 2021 la comunicazione proseguirà in tale direzione.

### 1.3 Il contesto territoriale

L'estensione territoriale della regione Campania è pari a 13.670 km<sup>2</sup>, con una popolazione residente (dati ISTAT al 1 gennaio 2021) pari a 5.624.260 unità e una densità abitativa di 411 abitanti per km<sup>2</sup>. Non è tra le regioni italiane più vaste (appena 11esima per superficie territoriale), tuttavia in termini di popolazione residente è la terza regione italiana dopo Lombardia e Lazio e per densità abitativa è seconda solo alla Lombardia.

La distribuzione della popolazione non è affatto uniforme sul territorio regionale: risalta infatti un'area metropolitana concentrata prevalentemente nella fascia costiera, area metropolitana che ha il suo fulcro nel capoluogo regionale ma si estende con un'elevata densità abitativa verso le città di Salerno e Caserta. Di contro, il resto del territorio regionale (in particolare le aree interne) è caratterizzato da una presenza relativamente meno intensa di fonti di pressione sulla qualità dell'ambiente.

Uno degli *assets* naturalistici fondamentali della regione è rappresentato indubbiamente dalle acque costiere: il litorale monitorato dall'Agenzia ambientale, ai fini della determinazione della balneabilità, si dispiega per circa 480 km. Sono esclusi quei tratti di costa che ospitano porti, strutture militari, aree protette, foci di fiumi e canali non risanabili, tratti che



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

non vengono di norma monitorati e sono considerati non idonei alla balneazione a prescindere dai risultati dei prelievi ARPAC. Il quadro che emerge dalle migliaia di determinazioni analitiche prodotte da ARPAC ogni anno (circa 5.000 all'anno in media) traccia un quadro ampiamente positivo, con il 97% delle acque monitorate, in termini di lunghezza di costa, dichiarate balneabili nell'ultima classificazione approvata con Deliberazione di Giunta Regionale n. 609 del 28 dicembre 2021.

Le peculiari caratteristiche urbanistiche della regione sollecitano una domanda significativa di tutela della popolazione dagli effetti dell'inquinamento atmosferico, il che si traduce anche nella spinta a implementare un monitoraggio della qualità dell'aria più avanzato rispetto a quello prescritto dalla normativa. L'Agenzia dispone di 42 stazioni di monitoraggio operative sul territorio regionale, una rete rappresentativa dei vari contesti di cui si compone la regione. A queste si aggiungono le stazioni operative presso gli impianti di trattamento rifiuti STIR e i laboratori mobili collocati sul territorio per esigenze specifiche di indagine. Gran parte della rete di monitoraggio è attualmente in grado, oltre che di rilevare le medie giornaliere di concentrazione di un vasto set di inquinanti, anche di misurare gli andamenti orari delle polveri sottili PM10 e PM2.5.

Le indagini condotte da Arpa Campania nella cosiddetta Terra dei Fuochi, in collaborazione con una platea di altri soggetti pubblici, rappresentano il primo caso in cui una legge dello Stato, la L. 6/2014, attribuisce direttamente compiti a una specifica Agenzia regionale, allo scopo di indagare lo stato ambientale dei terreni agricoli in un'area caratterizzata, soprattutto in anni trascorsi, da pratiche di gestione illegale dei rifiuti.

Rilevano poi le competenze dell'Arpa in tema di bonifiche dei siti contaminati: inevitabile citare la presenza, in Campania, di due Siti di Interesse Nazionale, Bagnoli-Coroglio e Napoli Est.

Tale sintetica panoramica, non certo esaustiva, sul contesto territoriale campano vale a delineare i principali (non unici) spunti da cui trae impulso la domanda di informazione ambientale in questa regione: una serie di temi che bisogna considerare nell'ottica di individuare quali sono i possibili pubblici di riferimento, i messaggi-chiave, i linguaggi e gli strumenti di comunicazione utilizzati dall'Agenzia.



## 2. Strategia di comunicazione: obiettivi

### 2.1 Obiettivi operativi della comunicazione

Da un punto di vista strettamente metodologico la fase di pianificazione e redazione del Piano di Comunicazione prevede:

- in un primo momento, una fase di progettazione strategica in cui occorre identificare gli obiettivi strategici e operativi di comunicazione, discendenti dagli obiettivi di “policy” prefissati dall’amministrazione;
- in un secondo momento, una fase di progettazione operativa, in cui si procede alla traduzione di tali obiettivi strategici in obiettivi operativi quantificabili e misurabili.

Una volta individuati gli scopi e le finalità strategiche dell’ente, infatti, ogni obiettivo strategico deve essere declinato in un obiettivo di comunicazione coerente, alla cui definizione corrisponderanno determinati target o pubblici di riferimento, precise strategie comunicative e specifici stili o strumenti di comunicazione.

Sintetizzando, per la stesura di un piano di comunicazione si possono individuare due passi metodologici fondamentali da intraprendere:

- la progettazione strategica, che consiste nell’identificazione degli obiettivi strategici dell’amministrazione, nell’analisi del contesto interno ed esterno all’organizzazione coerentemente agli obiettivi previsti e nell’individuazione degli attori coinvolti e dei destinatari delle diverse azioni di comunicazione previste;
- la progettazione operativa, che consiste nella traduzione degli obiettivi strategici individuati in obiettivi di comunicazione e nella scelta degli strumenti e delle attività più idonee al raggiungimento degli obiettivi di comunicazione.

La strategia di Comunicazione di ARPAC è stata delineata tenendo in considerazione il **Piano della Performance 2021 – 2023** redatto in conformità del D.lgs. n 150/2009 alla luce delle modifiche introdotte dal D.lgs n. 74/2017 e s.m.i. e **Il Piano delle Attività 2021** (Delibera del DG n. 65 del 09/02/2021) adottato conformemente al dettato di cui all’art. 6 della Legge del 29 luglio 1998 n. 10 e smi.

Attraverso il **Piano della Performance 2021-2023** è stata possibile l’individuazione degli obiettivi dell’Ente in conformità agli indirizzi istituzionali. Inoltre, nell’esercizio programmatico corrente (Piano Annuale), al fine di consolidare il ruolo di referente autorevole per i diversi *stakeholders*, nonché garantire la terzietà necessaria allo svolgimento dei propri compiti istituzionali, la Direzione Generale ha definito gli obiettivi specifici corrispondenti alle linee strategiche riferite alle attività e ai servizi erogati di seguito elencate:

1. rafforzare l’identità dell’ARPAC, affermandosi quale ente tecnico autorevole e di riferimento per





## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

tutti i portatori di interesse;

2. garantire la partecipazione ai consessi operativi del Consiglio SNPA, ministeriali e della Regione Campania;
3. predisporre al conseguimento dei LEPTA (e ai relativi impatti gestionali, a partire dalle implicazioni amministrativo-contabili inerenti i “costi standard”);
4. assicurare maggiore omogeneità operativa quali/quantitativa per i controlli e i monitoraggi attraverso la definizione di procedure gestionali e operative nonché istruzioni tecniche certificate nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'ARPAC;
5. dotare l'ARPAC di una rete di laboratori accreditati per i controlli ambientali che possa concorrere alla costituenda rete nazionale (art.12 della Legge 132/2016);
6. diffondere efficacemente l'informazione ambientale, garantendo l'accesso e l'utilizzo di dati, informazioni e prodotti dell'ARPAC;
7. realizzare e sviluppare piattaforme e reti per la gestione, diffusione e interoperabilità di dati ed informazioni ambientali, anche in tempo reale;
8. migliorare la conoscenza in ambito ambientale a fondamento degli interventi pubblici e della loro credibilità anche mediante la comunicazione pubblica;
9. rendere operativo il Sistema Informativo Regionale Ambientale (SIRA) e razionalizzare il reporting ambientale;
10. contribuire alla competitività del “sistema regione” anche promuovendo il confronto e la collaborazione con il settore privato e con altre strutture tecniche regionali e statali relativamente alle risorse, all'ambiente e ai rischi naturali;
11. migliorare e modernizzare i processi produttivi e gestionali accrescendo l'efficienza e l'economicità dell'azione, basandosi sulla valutazione degli impatti, perseguendo l'efficienza dei procedimenti amministrativi con particolare riguardo alla riduzione dei costi per i servizi generali, approntando nuovi e più efficienti strumenti di gestione e regolamentari, digitalizzando e dematerializzando i processi;
12. migliorare il benessere organizzativo e l'ambiente di lavoro, coinvolgendo i dipendenti e accrescendone il senso di appartenenza, anche sviluppando un modello di “cultura” dell'ARPAC basato su valori etici e sociali.

In attuazione delle predette linee d'indirizzo sono state determinate le Aree strategiche (Monitoraggio, Controlli Ambientali, Informazione Ambientale, Valutazioni Ambientali, Supporto Alla Prevenzione Primaria, Innovazione Organizzativa e Gestionale) e gli obiettivi specifici delle Strutture, da cui sono discesi gli obiettivi operativi individuali dei Dirigenti.

Nell'area strategica Innovazione Organizzativa e Gestionale si inserisce nel dettaglio l'obiettivo specifico dell'Agenzia relativo all'attività di comunicazione:

**OB. 6.8 Promuovere l'immagine dell'Agenzia rafforzando l'identità dell'ARPAC quale ente tecnico autorevole**



declinato nei seguenti obiettivi operativi:

### OBIETTIVI OPERATIVI 2022

6.8.1	Ricerca ed elaborazione informazioni provenienti da organi e agenzie di stampa per la realizzazione di comunicati, rassegne tematiche e conferenze stampa.
6.8.2	Fornire informazioni aggiornate e puntuali sull'attività dell'Agenzia, a beneficio della generalità dei cittadini, attraverso il sito web.
6.8.3	Fornire informazioni aggiornate e puntuali sull'attività dell'Agenzia, a beneficio della generalità dei cittadini, in particolare attraverso l'implementazione del social Twitter
6.8.4	Garantire un'informazione approfondita e strutturata sulle attività dell'Agenzia e sulle questioni ambientali, attraverso la rivista istituzionale
6.8.5	Elaborazione di un manuale di Linee guida per il personale interno, in materia di accesso agli atti, accesso alle informazioni ambientali e accesso civico
6.8.6	Pubblicazione di FAQ ed eventuali aggiornamenti relative all'attività dell'Agenzia.
6.8.7	Implementazione di accordi e adesioni con partner pubblici e privati per l'istituzione di tavoli tecnici tematici, ai fini della realizzazione di progetti di educazione/informazione ambientale
6.8.8	Produzione video inerenti le attività dell'Agenzia nelle diverse matrici ambientali e nell'ambito dei temi di educazione e sostenibilità ambientale
6.8.9	Elaborazione Rapporto Indagine Customer Satisfaction
6.8.10	Diffusione e condivisione degli aggiornamenti normativi e orientamenti giurisprudenziali per migliorare la qualità dell'azione amministrativa e per ottimizzare le strategie operative dell'Agenzia (Legalnews)

Per sviluppare la reputazione dell'ARPA Campania, posizionarla e promuoverla evidenziandone gli aspetti di affidabilità e terzietà è necessario potenziare la conoscenza e la consapevolezza dei cittadini, singoli o associati, in particolar modo dei residenti nel territorio della regione Campania, il mondo della scuola, della formazione nonché delle istituzioni, sulle attività di controllo e monitoraggio ambientale svolte dall'Agenzia e sul suo ruolo di tutela dell'ambiente. Per perseguire operativamente tale obiettivo si farà ricorso ad attività di comunicazione volte prevalentemente a valorizzare, quindi, le principali azioni svolte a tutela dell'ambiente e i risultati più significativi conseguiti dall'Agenzia sotto il profilo



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

tecnico, implementando l'uso degli strumenti di comunicazione già esistenti e i prodotti editoriali già realizzati, ma con un occhio rivolto anche alla ricerca di nuovi mezzi e forme di divulgazione.

Una strategia di comunicazione rispondente ai più avanzati modelli di protezione ambientale deve tener conto delle funzioni di ARPAC, che non si limitano ad azioni di controllo tecnico-scientifico ed amministrativo delle matrici ambientali.

I necessari interventi di vigilanza, tesi al rispetto delle leggi e delle normative per la tutela dell'ambiente, sono infatti destinati a progredire di pari passo con azioni coordinate e durature che rispondano ai crescenti bisogni di informazione e partecipazione consapevole che i cittadini esprimono verso le prospettive dello sviluppo sostenibile.

La rete dei servizi di tutela ambientale, quotidianamente a disposizione della popolazione, non si limitano dunque solo ad una serie di controlli ed attività di monitoraggio.

Le pur indispensabili azioni di vigilanza finalizzate all'osservanza dei vincoli di legge e al rispetto delle soglie di rischio, si accompagnano ad attività di pianificazione territoriale, della valutazione di impatto ambientale, dell'informazione e dell'educazione ambientale.

Da qui l'esigenza che l'immagine dell'Agenzia e le sue iniziative siano l'espressione di attività e di servizi rivolti alla prevenzione dei rischi, alla tutela di essenziali garanzie e alla promozione di una moderna cultura ambientale.

È opportuno che l'alto livello di conoscenza dell'ambiente di cui è in possesso l'Agenzia sia *portato all'esterno* verso gli attuali *stakeholders* di riferimento, ma anche verso nuovi potenziali *stakeholders* che possano rappresentare una ulteriore cassa di risonanza per sensibilizzare un pubblico sempre più ampio coinvolto nella questione ambientale.

Trattare l'ambiente significa affrontare un argomento scientifico, che richiede un linguaggio appropriato, ma allo stesso tempo chiaro e immediatamente fruibile dal pubblico se si vuole che la comunicazione sia davvero efficace.

Le informazioni e i messaggi devono essere adattati alle realtà e alle sensibilità locali, nonché agli interessi e alle preoccupazioni specifiche dei diversi gruppi destinatari prescelti. Instaurare un autentico dialogo con il pubblico, colmare la distanza fra istituzione e cittadini, garantire che abbiano accesso alle giuste informazioni, diffondere contenuti chiari, promuovere e creare fiducia nell'istituzione: sono in sintesi gli obiettivi di efficienza ed efficacia che Arpac si prefigge di raggiungere in questo Piano della Comunicazione 2021-2023.

### 2.2 Posizionamento comunicativo

L'SNPA, sulla base della attività di comunicazione principali delle Agenzie, ha definito un set di indicatori comuni per la misurazione delle attività di comunicazione/informazione di ogni singola Agenzia, evidenziando:



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

- n. di utenti del sito web istituzionale in un anno;
- n. di visualizzazioni di pagina totalizzate dal sito web istituzionale in un anno;
- n. di follower/utenti dei profili ufficiali sui social media;
- n. di comunicati stampa diffusi in un anno;
- n. di notizie sulle attività dell'Ente pubblicate sul sito web in un anno.

Di seguito una parziale panoramica sui “numeri” ottenuti dall'Arpac per l'anno 2021.

SITO WEB (dati misurati con Google Analytics)	ANNO 2021		
	n. utenti	n. sessioni	n. visualizzazioni di pagine
	141.402	377.860	1.047.718

TWITTER	ANNO 2021		
	n. di follower al 31.12	n. visualizzazioni tweet	n. tweet diffusi
	337	173.246	864

COMUNICATI – REPORT	ANNO 2021		
	n. notizie ambientali [notizie pubblicate nell'apposita sezione del sito Web]	n. comunicati stampa [comunicati pubblicati nell'apposita sezione del sito Web]	n.report ambientali pubblicati dall'Agenzia (annuali e/o tematici, a scala regionale - nazionale per Ispra)
Agenzia	239	74	*



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

\* al momento in Arpa Campania documenti tecnici e rapporti vengono curati dalle strutture competenti e pubblicati nelle aree tematiche del sito

Sebbene l'efficacia dei processi di informazione/comunicazione non sia interamente misurabile attraverso indicatori quantitativi, tuttavia questi aspetti permettono un confronto di massima tra realtà analoghe, come quelle che compongono il Snpa e una valutazione periodica delle azioni messe in campo. Non essendo al momento ancora disponibile una panoramica di tali indicatori a livello nazionale, con riferimento al 2021, si rimanda all'ultimo confronto disponibile, popolato con i dati 2020: <https://www.snpambiente.it/chi-siamo/il-sistema-si-presenta/quanto-informiamo/>.

Un altro indicatore utile utilizzato in ambito Snpa (sebbene non a livello di Sistema, piuttosto da alcune singole realtà) pertiene la copertura che i media tradizionali, in particolare la stampa cartacea e i giornali *on line*, hanno dedicato alle attività del Sistema e dei suoi componenti.

E' utile a questo proposito notare che l'Agenzia ambientale della Campania è stata citata in 6.061 articoli, nell'arco del 2021, sulle testate cartacee e *web* monitorate dal servizio di rassegna stampa di cui dispone ARPAC. A un livello ulteriore di analisi risultano nel 2021 4.451 articoli *web* che citano ARPAC, 1.520 articoli su testate cartacee, per una media, su 356 giorni, pari a 12,5 articoli al giorno per il *web* e 4,26 articoli al giorno per la stampa. Siamo di fronte a una produzione mediatica notevole, in parte frutto del lavoro di ufficio stampa citato innanzi (74 i comunicati stampa ARPAC diffusi nell'arco dell'anno), in parte frutto della comunicazione di altre fonti istituzionali (uno sguardo rapido alla sezione "Supporto alle Autorità Giudiziarie e agli organi di Polizia Giudiziaria" del sito web agenziale, <https://www.arpacampania.it/web/guest/attivita-di-supporto-delle-autorita-giudiziarie>, è in grado di restituire un'idea della quantità di informative, diffuse da altri soggetti istituzionali, in particolare dai comandi delle Forze dell'Ordine e dalle Procure, che citano la collaborazione fornita dall'Agenzia), ma in parte consistente è il risultato dell'attenzione autonoma dei media, non necessariamente sollecitata da iniziative di comunicazione avviate dalle istituzioni.

### 3. LE TIPOLOGIE DI COMUNICAZIONE E I PUBBLICI

#### DI RIFERIMENTO

Una distinzione fondamentale va operata tra **comunicazione interna** ed **esterna** e, coerentemente con il dettato della L. 150/00, tra **comunicazione esterna destinata agli organi di informazione** e **comunicazione esterna destinata ai cittadini singoli o associati**, sebbene, successivamente all'approvazione della L. 150, l'ulteriore sviluppo delle tecnologie digitali ha reso più sfumata la distinzione tra questi ambiti, suggerendo sempre più l'adozione di strumenti integrati.

I pubblici di riferimento esterni destinatari diretti delle attività di comunicazione dell'Arpa Campania possono, essere segmentati in:

**Stakeholder primari:** - Regione - Comuni – Aziende Sanitarie Locali - Autorità Giudiziaria - Istituzioni scolastiche ed università – altri soggetti istituzionali.



**Stakeholder secondari:** - Imprese - Associazioni ambientaliste - Associazioni di categoria  
- Cittadini – Media

I destinatari interni della comunicazione istituzionale ARPAC sono identificati nei dipendenti dell'Agenzia quali *targets* e allo stesso tempo produttori di flussi di informazione, molto spesso propedeutici per l'impostazione della comunicazione esterna. Nell'impostare flussi di comunicazione interna, si rivela spesso utile distinguere tra categorie di dipendenti a vario titolo coinvolti nei flussi di comunicazione: è utile ad esempio individuare l'insieme dei dirigenti come categoria di destinatari di determinati flussi di informazione, così come, a seconda della fattispecie, la rete dei referenti della comunicazione e dell'URP, i rappresentanti apicali delle Unità Operative Complesse, i referenti tematici, i referenti di convenzione, i Responsabili dei Procedimenti, eccetera.

Si può di conseguenza tracciare una tipologia della comunicazione ARPAC che tenga conto delle diverse specificità dei pubblici di riferimento e dei diversi contesti in cui avviene la comunicazione istituzionale.

**La comunicazione tecnico-scientifica** offre ai cittadini una costante informazione sullo stato dell'ambiente sulla base dei risultati di monitoraggi e controlli svolti dagli Enti che operano in ambito ambientale. Tale forma di comunicazione, peraltro, oltre a fornire il quadro oggettivo dello stato di salute del territorio, fornisce elementi tanto ai cittadini, quanto agli altri operatori dell'informazione per conoscere e valutare i risultati delle politiche perseguite dalle amministrazioni. Le forme attraverso cui vengono comunicate le informazioni scientifiche sono le raccolte di dati, le ricerche, i rapporti ambientali ecc..

**La comunicazione di crisi o emergenza** ha per oggetto fenomeni ed eventi con possibili effetti dannosi sulla salute o sull'ambiente ed ha lo scopo di fornire ai soggetti potenzialmente interessati elementi di conoscenza e valutazione di rischio, pericolosità, vulnerabilità, emergenza ambientale. I principali strumenti utilizzati per assicurare questo tipo di informazione sono i comunicati stampa, la conferenza stampa, l'intervista ecc..

**La comunicazione con gli organismi istituzionali** è rivolta ai principali *stakeholder* istituzionali (Regione Campania, Province, Procure, Prefetture, Regioni, Comuni, Comunità Montane, Ministero della Transizione Ecologica, ISPRA e altre componenti del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, AssoArpa, eccetera), con le seguenti priorità:

- garantire un interscambio funzionale alla gestione collaborativa di tematiche che richiedono l'intervento su più livelli di soggetti investiti di competenze diverse, in relazione alle previsioni normative ed a progetti ed accordi eventualmente in essere;
- rafforzare l'immagine dell'Ente, con la finalità di chiarire le competenze di ARPAC e il ruolo ed il supporto che la stessa può fornire in relazione alle diverse pressioni ambientali, valorizzando al contempo le eccellenze ed il patrimonio conoscitivo ed esperienziale sviluppati.

Tali linee di intervento, interrelate tra loro, verranno perseguite di volta in volta con gli strumenti e da parte dei soggetti ARPAC più idonei in relazione alla specificità della tematica trattata e alla valenza strategica o operativa della stessa.

È necessario inoltre distinguere tra **informazione** e **comunicazione** ambientale, due termini che rappresentano due concetti diversi e complementari e che spesso vengono



invece usati come sinonimi, sovrapponendo gli obiettivi della comunicazione dell'immagine e del ruolo dell'Agenzia con quelli di una chiara e rigorosa informazione ambientale.

L'informazione ambientale è un servizio che risponde al bisogno espresso del pubblico di conoscere in modo "obiettivo" e "distaccato" lo stato dell'ambiente ed è prodotta e diffusa con un metodo controllato e programmato dall'Agenzia stessa.

La comunicazione ambientale, in particolare la valutazione e i commenti alle informazioni ambientali fornite, serve invece a trasmettere messaggi che spesso hanno lo scopo di orientare il modo di pensare, in maniera studiata, da chi diffonde la comunicazione stessa.

## **4. GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE**

L'U.O Comunicazione e URP, a cui sono affidate le attività di comunicazione, informazione ed educazione ambientale, incardinata nella Direzione Generale, si è dotata di un'organizzazione interna in linea con le caratteristiche dei pubblici di riferimento, seguendo le indicazioni fornite dalla L. 150/00.

A partire dalla fine del 2020, la U.O è stata completamente rinnovata e riorganizzata con il proposito di rispondere in modo più puntuale agli obiettivi di efficacia ed efficienza che una comunicazione integrata, oggi più che mai, deve avere.

Al fine di dare compattezza e coerenza alle differenti tipologie di comunicazione tramite le quali l'Agenzia interagisce con i propri stakeholders e per gestire al meglio l'interazione coordinata dei diversi canali e strumenti a disposizione, sono state create all'interno dell'U.O. Comunicazione e Urp 5 aree di attività:

1. Pianificazione e programmazione della comunicazione interna ed esterna
2. Ufficio Stampa
3. Ufficio Editoriale
4. Educazione ambientale ed eventi
5. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Questa impostazione organizzativa evidenzia l'attenzione riservata alla comunicazione e all'informazione, che richiede, per un funzionamento efficace ed efficiente, una stretta collaborazione tra le strutture tecniche produttrici di dati e la struttura che si occupa della loro divulgazione, avendo come obiettivo condiviso la costruzione di un patrimonio di dati ambientali a disposizione per le diverse finalità decisionali, operative, informative e di comunicazione che l'Agenzia si propone di perseguire.

Il processo di costante miglioramento della comunicazione esterna ed interna, in atto negli ultimi anni nell'Agenzia, risponde ad una logica di trasparenza dell'operato, ma anche di valorizzazione del lavoro svolto.

La notevole produzione di dati ed il successivo complementare sforzo di valutazione dei risultati, pur soddisfacendo alle necessità istituzionali dettate dalla normativa, non può



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

essere ritenuto un processo completo se non trova un collegamento con una forte valenza verso l'esterno e l'interno.

L'area **Pianificazione e programmazione della comunicazione interna ed esterna** si rende dunque indispensabile e basilare per organizzare le diverse attività di comunicazione, consente di verificare la capacità di comunicazione attuale e di prevedere le linee operative future, sia nei confronti dell'esterno che dell'interno.

Si occupa infatti di:

- pianificazione e programmazione delle attività, attraverso l'analisi degli obiettivi, degli indicatori e dei target;
- valutazione delle linee strategiche dell'Agenzia afferenti la comunicazione/informazione ambientale;
- revisione procedure in qualità;
- gestione amministrativa delle risorse umane e strumentali;
- redazione del piano di Comunicazione;
- partecipazione al gruppo di lavoro relativo al piano di Comunicazione SNPA;
- supporto al Direttore Generale per l'attività di pubbliche relazioni, finalizzata a promuovere l'immagine dell'Agenzia e la conoscenza dei servizi erogati presso gli stakeholder;
- gestione rete **Referenti della Comunicazione** costituita da rappresentanti della Direzione Centrale e dei Dipartimenti;
- gestione patrimonio librario.

### 4.1 Comunicazione Esterna

**La comunicazione esterna** è quella rivolta ai cittadini, ad altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni che contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto. Comprende, inoltre, l'attività di comunicazione/informazione rivolta ai mezzi di comunicazione di massa che ha l'obiettivo principale di assicurare una diffusione omogenea e coerente dell'immagine aziendale, attraverso la divulgazione delle proprie attività, dei propri servizi, delle proprie policy, normative e cultura di riferimento. Ciò al fine di rafforzare la credibilità dell'Agenzia stessa alla quale viene conferita maggiore trasparenza e visibilità.

Le attività di **comunicazione esterna** sono rivolte alla generalità dei cittadini e ai soggetti con cui l'Agenzia interagisce più di frequente (giornalisti e professionisti della comunicazione; soggetti istituzionali; associazioni e imprese; istituzioni di ricerca ed esponenti della comunità scientifica; istituti scolastici).

Le suddette attività vengono svolte attraverso una serie di strumenti, spesso utilizzati in sinergia in un'ottica di comunicazione integrata: *l'ufficio stampa* che rivolge l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, in particolare ai giornalisti (art. 9 L.150/2000); *il sito web istituzionale* che è lo strumento cardine per l'informazione ai cittadini, su cui confluiscono le





attività delle diverse strutture agenziali; *i profili ufficiali sui social media* (ad es. su Twitter e YouTube); *i prodotti editoriali* pubblicati quali: la rivista istituzionale, le pubblicazioni, il materiale pubblicitario/promozionale; *gli eventi* che costituiscono una modalità di notevole rilievo per la diffusione delle competenze dell'Ente, attraverso incontri con i soggetti presenti sul territorio; *i percorsi di educazione ambientale* che rappresentano il mezzo più incisivo di sensibilizzazione alla conoscenza del territorio e alla promozione di comportamenti sostenibili; *l'Ufficio relazioni con il pubblico* quale risposta ai bisogni e alle istanze dei cittadini (art. 8 L. 150/2000).

### 4.1.1. Ufficio Stampa

Le funzioni principali dell'Ufficio Stampa sono quelle di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'interno dell'ente/organizzazione verso gli organi di informazione. I suoi principali interlocutori sono i mass media: quotidiani, radio, tv, riviste, ecc. in grado di raggiungere precisi e circoscritti target di utenza così come il pubblico di massa in generale. L'Ufficio stampa risponde al compito di fornire informazione e creare una buona immagine dell'Agenzia, per dare risalto all'attività svolta. L'Ufficio Stampa oltre ad avere rapporti con il proprio pubblico specializzato, cioè con i giornalisti, si occupa anche della gestione dei social media istituzionali, nonché della parte informativa del sito web istituzionale.

In ARPAC l'Ufficio Stampa svolge diverse funzioni e nello specifico:

#### **a. Rassegna stampa:**

- monitoraggio quotidiano dei media, con particolare riferimento alle notizie di rilievo sull'attività e l'immagine dell'Agenzia;
- segnalazione al management di articoli di stampa che necessitano di azioni specifiche (comunicati, repliche, precisazioni, ecc.).

#### **b. Comunicati stampa e relazioni con i media:**

- elaborazione di comunicati stampa sulla base della documentazione fornita dalle strutture tecniche e/o dalla direzione generale;
- diffusione dei comunicati ai giornalisti, attraverso una specifica mailing list;
- pubblicazione dei comunicati stampa sul sito web istituzionale;
- interfaccia e condivisione con i giornalisti per eventuali richieste di interviste, di informazioni, ecc.;
- cura della rubrica dei contatti dei giornalisti;
- organizzazione di conferenze stampa;
- elaborazione di comunicati stampa in sinergia con gli uffici stampa di altre organizzazioni (in particolare in ambito SNPA).

#### **c. Arpac Informa/Ambiente Informa(News):**



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

- elaborazione e pubblicazione, nella home page del sito istituzionale, di notizie relative all'attività dell'Agenzia (*Arpac Informa*) e, qualora la notizia abbia rilievo nazionale, sul notiziario SNPA *AmbienteInforma*;
- elaborazione di contenuti per il notiziario SNPA *AmbienteInforma* (interviste, articoli) e partecipazione alla redazione del notiziario.

### d. Sito web istituzionale:

- pubblicazione della news *Arpac Informa* nella home page del sito agenziale;
- pubblicazione di contenuti web nelle sezioni "Supporto alle Autorità Giudiziarie" e "Controlli in caso di incendi";

### e. Social Media / Comunicazione audiovisiva:

L'agenzia ha due canali social, rispettivamente su Twitter e YouTube. Sono gestiti dall'Ufficio stampa che utilizza i canali in modo integrato alla comunicazione attraverso gli altri strumenti, in particolare sito web e comunicati stampa.

Nello specifico si occupa della:

- gestione del profilo Twitter @ArpaCampania (pubblicazione di notizie presenti sul sito istituzionale e di notizie e programmi sulla sostenibilità ambientale prodotte anche da altri Stakeholder).

I comunicati e le news emessi dall'ufficio stampa vengono sempre twittati con link alla notizia e menzioni istituzionali (Regione, Consiglio, Ministero, ARPAC) e/o degli account giornalistici più attivi a livello regionale o locale. Per i *retweet* si utilizza generalmente un criterio istituzionale, selezionando principalmente quelli a carattere regionale o locale, anche riguardo alle notizie pubblicate sul sito di ARPAC.

- partecipazione alla gestione del profilo Twitter del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA);
- gestione del profilo YouTube (produzione di video inerenti alle attività dell'Agenzia e video didattici su programmi relativi alla sostenibilità ambientale anche prodotti da altri soggetti);

I contenuti video rappresentano un canale d'interazione essenziale per massimizzare la visibilità di un messaggio e per rendere più facilmente fruibili contenuti spesso caratterizzati da una considerevole complessità tecnica. Per questo motivo si è scelto di implementare ed incrementare l'uso del canale YouTube dell'Agenzia realizzando video racconti sulle attività dell'Agenzia o destinati a valorizzare specifici progetti messi in campo.

### 4.1.2 Ufficio Editoriale

L'Ufficio Editoriale si occupa di curare, sia dal punto di vista grafico che dei contenuti, tutte le pubblicazioni edite dall'Agenzia.

In particolar modo si occupa della realizzazione e pubblicazione della propria **Rivista mensile Istituzionale "ARPA CAMPANIA AMBIENTE"**, il magazine mensile tecnico-scientifico dell'Arpac. Il periodico nato nel 2005 è un fondamentale strumento di



informazione e comunicazione di tutte le attività svolte dall'Agenzia e di approfondimento delle diverse tematiche ambientali. E' fruibile online sul sito istituzionale e sulla piattaforma *Issuu*.

Per la realizzazione della rivista, l'Ufficio Editoriale si occupa di:

- elaborazione dei contenuti del periodico, in particolare articoli afferenti le attività dell'Ente, nonché articoli sulle tematiche e matrici ambientali in ambito regionale, nazionale ed internazionale. Diffusione di approfondimenti su tematiche giuridiche inerenti casi specifici di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali;
- Invio richieste di proposte per la redazione articoli da inserire nel Magazine ai collaboratori esterni a cui viene data l'indicazione dei numeri di battute e dei tempi di consegna;
- Acquisizione degli articoli proposti dai collaboratori esterni;
- Invio richieste ai referenti interni per acquisire informazioni e/o materiale riguardanti attività e progetti in essere dell'Agenzia da sviluppare e pubblicare sul Magazine, attraverso una email dedicata: [redazione@arpacampania.it](mailto:redazione@arpacampania.it);
- Acquisizione di materiale e proposte di argomenti da parte dei referenti interni a cui viene assegnato l'articolo, indicato il numero di battute e i tempi di consegna; tale materiale viene inoltrato attraverso la email dedicata: [redazione@arpacampania.it](mailto:redazione@arpacampania.it);
- Scelta dei contenuti e collocazione degli articoli nelle pagine del Magazine sulla base del timone e della linea editoriale;
- Correzioni testi degli articoli pervenuti;
- Invio del timone e degli articoli per impaginazione al grafico interno;
- pubblicazione della rivista sul sito istituzionale e sulla piattaforma online publishing Issuu.
- impaginazione, grafica, sviluppo ed elaborazione del magazine istituzionale;

Sono stati recentemente elaborati e sviluppati nuovi master grafici per rendere l'editing della rivista più accattivante e facilmente fruibile dagli utenti. Per quanto riguarda i contenuti, già a partire dallo scorso anno, si è pensato di arricchire il magazine dando spazio ad inserti speciali, ovvero focus e dossier di approfondimento di tematiche specifiche e in particolare legate alla sostenibilità ambientale. Strumenti che hanno destato particolare interesse e che saranno incrementati e implementati anche nella futura strategia di comunicazione.

### 4.1.3 Educazione Ambientale

L'Educazione Ambientale è uno strumento fondamentale per sensibilizzare i cittadini, le comunità e le giovani generazioni ad una maggiore responsabilità e attenzione alle questioni ambientali e al buon governo del territorio. Oggi più propriamente si parla di Educazione allo Sviluppo Sostenibile, per sottolineare la crescente attenzione all'interconnessione tra le dinamiche ambientali, sociali ed economiche, partendo dalla consapevolezza che nell'accezione di "ambiente" sono ricompresi molteplici ambiti (salute, cultura, agricoltura, sport, turismo, mobilità, acqua, aria, natura, biodiversità, suolo ed altro). L'ARPAC – ente strumentale della Regione Campania - tra i suoi compiti istituzionali prevede: *"lo svolgimento di attività di sensibilizzazione e informazione dell'opinione pubblica sui temi ambientali"*, così come esplicitato nella legge istitutiva (Legge Regionale n. 10/1998). L'ARPAC, quale soggetto costitutivo del Sistema in rete (SNPA), condivide e supporta le attività di educazione ambientale a livello centrale, in conformità agli obiettivi nazionali assegnati. La



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

legge istitutiva del SNPA (legge n. 132 “Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell’ambiente e disciplina dell’Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale) prevede all’ art. 3 lett. g): *“la collaborazione delle Agenzie ambientali con le Istituzioni scolastiche e universitarie per la predisposizione e per l’attuazione di programmi di divulgazione e di educazione ambientale, nonché di formazione e di aggiornamento del personale di amministrazioni e di enti pubblici operanti nella materia ambientale”*.

L’ARPAC propone attività di collaborazione e condivisione con le scuole, le università e i territori, nonché con gli stakeholder che condividono le finalità di educazione alla sostenibilità ambientale, in attuazione dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

L’ARPAC si propone, altresì, capofila di un **“Osservatorio Ambientale”**, quale strumento di informazione ed educazione ambientale sia all’interno della stessa Amministrazione che nei confronti della collettività.

Tale strumento costituisce, altresì, un valore aggiunto per i Soggetti Istituzionali partecipanti al tavolo di confronto che avranno modo di interagire, scambiare esperienze e migliorare le loro conoscenze del settore di competenza, ma anche di settori ad esso strettamente collegati.

E’ prevista la costituzione di un tavolo tecnico di Istituzioni con competenze trasversali quali: salute, agricoltura, sport, alimentazione, turismo, mobilità e le matrici ambientali quali acqua, aria, natura e biodiversità e suolo. Queste componenti ambientali, strettamente correlate tra loro, costituiscono gli elementi fisicamente individuabili che compongono l’ambiente il cui scopo è fornire, al valutatore, le indicazioni necessarie per caratterizzare ambiente naturale, sociale, paesaggistico, economico.

L’Osservatorio Ambientale ARPAC – frutto della sinergia tra l’UO Comunicazione e URP e l’UO Affari Legali e Diritto Ambientale – nasce, dunque, quale spazio di confronto tra diversi soggetti rappresentativi delle Istituzioni, delle Università, delle imprese, delle associazioni, che mettono a sistema le proprie risorse, esperienze e competenze per la realizzazione di iniziative e progetti educativi sui temi della sostenibilità ambientale.

Nello specifico le attività di educazione ambientale e alla sostenibilità sono svolte attraverso:

### **a. Osservatorio ambientale/ Educazione ambientale:**

- gestione dell’Osservatorio Ambientale (a cura di UO Comunicazione e URP e UO Ufficio Legale e diritto ambientale) e dei tavoli tecnici con i diversi partner, per la realizzazione di iniziative e progetti educativi congiunti in materia di sostenibilità ambientale, da rendere disponibili alle scuole, all’ università e ai territori attraverso:

- proposte di programmi formativi/informativi a studenti delle scuole di ogni ordine e grado;
- proposte di programmi formativi/informativi a studenti universitari, attraverso webinar, seminari divulgativi in tema di sostenibilità ambientale anche nei programmi di tirocini curriculari;

- proposte di programmi formativi presso i territori, in particolare: Campagne di informazione e comunicazione con la finalità di sensibilizzazione della cittadinanza all’ adozione di nuovi stili di vita; Eventi o momenti d’incontro diretto con i cittadini attraverso l’organizzazione di seminari, tavole rotonde, manifestazioni, conferenze, lezioni, ecc; Opuscoli per far



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

conoscere nuovi servizi, dare informazioni di pubblica utilità, approfondire temi di attualità, in particolare rendere disponibile una semplice mini-guida su un tema specifico;

- elaborazione, produzione e diffusione di video didattici inerenti le attività svolte dall'Agenzia nell'ambito delle diverse matrici ambientali e relativi ai temi di sostenibilità ambientale e Agenda 2030;
- condivisione di progetti ed iniziative con altri Osservatori regionali in materia ambientale, in particolare l'Osservatorio Regionale ai Rifiuti.

### **b. Educazione ambientale/SNPA:**

- partecipazione, nell'ambito del Sistema nazionale, ai progetti di Educazione Ambientale.

Si è proceduto di recente all'iscrizione di ARPAC, nel ruolo di Rigeneratore, alla piattaforma Green Community, la rete nazionale voluta dal Ministero dell'Istruzione per dare supporto alle scuole di tutto il territorio nazionale nella realizzazione del Piano RiGene-razione Scuola, il Piano per la transizione ecologica e culturale, pensato nell'ambito dell'attuazione dell'Agenda 2030 dell'ONU. E' stata inoltre firmato un accordo con l'Università degli studi della Campania "Luigi Vanvitelli" per una progettualità condivisa per percorsi educativi sul tema della Sostenibilità ambientale che vedrà la sua attuazione a partire da quest'anno. Obiettivo futuro sarà accrescere il numero di adesioni di Partner all'Osservatorio Ambientale Arpac e dare seguito alle progettualità comuni che verranno via via definite.

#### **4.1.4 Eventi**

Arpac ha sempre partecipato/organizzato eventi e manifestazioni al fine di promuovere i temi ambientali e stimolare la responsabilità dei cittadini nei confronti dell'ambiente, ma anche per favorire la conoscenza delle attività dell'Agenzia (manifestazioni fieristiche, porte aperte, settimane della mobilità sostenibile, giornate della trasparenza, etc.). Soprattutto a causa della situazione pandemica che ha investito il Paese, negli ultimi anni questo genere di manifestazioni sono andate scemando, quindi con la normalizzazione della situazione pandemica si spera di riprendere le attività in presenza oltre che on line.

Nello specifico sono previste le seguenti attività:

- organizzazione e promozione di eventi indetti dall'Agenzia;
- partecipazione ad eventi organizzati da stakeholder sia pubblici che privati.

Soprattutto a causa della situazione pandemica che ha investito il Paese, negli ultimi anni questo genere di manifestazioni sono andate scemando o sono state svolte in modalità a distanza. Si auspica che con la normalizzazione della situazione pandemica si possano riprendere le attività in presenza oltre che on line.

#### **4.1.5 Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di contatto dell'Ente con cittadini, imprese, associazioni, enti pubblici e privati. Ascolta e orienta il cittadino, mettendolo in condizione di usufruire di tutti i Servizi dell'Ente.



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni prodotte da ARPAC e le comunica in modo chiaro ed accessibile agli utenti.

### Servizi offerti dall'URP

Ai sensi della Legge 150/2000 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Arpa Campania:

- informa l'utenza sulle competenze, sulle strutture e sui servizi offerti da ARPAC;
- fornisce indicazioni per accedere ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali (vedi pagina dedicata all'accesso agli atti);
- promuove la comunicazione interistituzionale, attraverso lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre amministrazioni, attraverso la costituzione di reti di URP. Per maggiori informazioni consulta la pagina <https://www.snpambiente.it/si-urp/>
- garantisce uno spazio dedicato alla diffusione di informazioni e domande ricorrenti (Infopoint-Faq);
- informa l'utenza sulla modulistica e sul materiale informativo di ARPAC.

Nello specifico si occupa:

#### a. Procedimenti di accesso:

- gestione delle richieste di accesso ai documenti amministrativi (L.241/90 s.m.i), delle informazioni ambientali (D.Lgs.195/2005s.m.i.) e delle richieste di accesso civico (D.Lgs. 33/2013 s.m.i.);
- supporto al responsabile del procedimento agli atti sulle procedure amministrative relative all' accesso. Linee guida interne;
- coordinamento con i Referenti U.R.P per la gestione dei flussi procedurali;
- partecipazione ad iniziative progettuali evolutive di sistema (v. Progetto Rete Si-URP, di natura interagenziale) per la condivisione e il miglioramento dei servizi (Rif. Catalogo LEPTA C.6.1.2).

#### b. Informazione al pubblico:

- orientamento all'utenza esterna mediante contatto telefonico e/o email dedicata circa le richieste di informazione sui servizi e le attività dell'Agenzia e comunicazione dei dati al pubblico (Rif. Catalogo LEPTA C.7.2);
- elaborazione di FAQ (risposte a domande frequenti) relative all' attività e all' organizzazione dell'Agenzia, pubblicate sulla sezione dedicata dell'URP;
- implementazione del sistema per la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi (Customer Satisfaction);
- raccolta ed elaborazione dei dati rilevati dai questionari compilati dagli utenti e realizzazione di un Rapporto Annuale di Indagine di Customer Satisfaction.



## Piano della Comunicazione Arpa Campania 2022-2024

A partire dalla fine del 2020 Arpa Campania dedica una sezione apposita del sito istituzionale all' Ufficio per le relazioni con il Pubblico (Urp) quale garanzia della piena attuazione della normativa vigente e con l'obiettivo di agevolare i rapporti tra l' ente pubblico ed i cittadini (singoli ed associati) garantendo, altresì, il diritto di accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa.

All'interno della sezione sono stati individuati e resi disponibili appositi moduli corrispondenti alle istanze di accesso agli atti e informazione ambientale.

E' stato inoltre previsto l'aggiornamento del Regolamento relativo agli accessi agli atti e informazioni ambientali e si sta provvedendo alla redazione di specifiche Linee Guida per il Responsabile del Procedimento destinate al personale interno.

Un'altra novità che riguarda l'Urp è stata rendere disponibile anche uno spazio dedicato alle FAQ (Infopoint Faq), con domande ricorrenti e relative risposte (che vengono via via incrementate con nuove tematiche) che offrono all'utente la possibilità di ottenere più facilmente una informazione che, in passato, sarebbe stata disponibile soltanto in seguito a lunghe telefonate e attese ai centralini.

Obiettivo futuro sarà incrementare il numero di Faq disponibili sia su temi ambientali che amministrativi.

Infine è stato predisposto e reso pubblico un nuovo Questionario di Customer Satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi offerti da Arpac e sarà prevista la redazione di un Rapporto Annuale di Indagine di Customer Satisfaction, finalizzato al miglioramento continuo dei servizi.

### 4.2. Comunicazione Interna

La comunicazione interna è un processo complesso di comunicazione, utilizzata per la diffusione di informazioni, comunicati, dati, compiti all'interno di un'organizzazione, perché destinata al pubblico interno, sia dipendente sia collaboratori.

La comunicazione interna precede quella esterna: da essa dipende non solo la correttezza e la trasparenza delle informazioni veicolate all'esterno ma la stessa qualità dei servizi messi a disposizione. L'attività di comunicazione va, infatti, considerata come parte integrante dei servizi ed elemento sostanziale per la loro realizzazione.

Il sistema di comunicazione istituzionale, per esistere e funzionare, non può fondarsi esclusivamente sull'attività di strutture dedicate, ma è necessario che la comunicazione divenga patrimonio culturale di tutta l'Agenzia e che ciascun Area/Servizio partecipi alla sua costruzione e al suo sviluppo.

Un obiettivo dell'Ente sarà, quindi, potenziare la diffusione di una cultura condivisa sulla comunicazione che porti a rafforzare i contatti interni tra servizi/Aree e a razionalizzare e rendere quanto più fruibili i linguaggi e le modalità di scrittura, rafforzando l'identità dell'Agenzia verso l'esterno.

L'obiettivo della comunicazione interna è quello di garantire immediatezza e coerenza alla comunicazione istituzionale considerando quest'ultima come attività trasversale a tutti i servizi e leva strategica delle singole attività.



### 4.2.1 I vantaggi di un buon sistema di comunicazione interna

Costruire un sistema di comunicazione interna è un aspetto importante per un'organizzazione.

Condividere il maggior numero di informazioni e dati permette all'ente di raggiungere livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l'effetto positivo di conseguire gli obiettivi prefissati in modo meno dispendioso. Indirettamente, essere al corrente delle attività intraprese dall'ente, anche solo a livello superficiale, aumenta il senso di appartenenza all'agenzia, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo.

Questo riflesso della comunicazione interna si verifica a prescindere dalla natura dei messaggi diffusi: un'organizzazione che dialoga con i propri dipendenti trasmette un senso di attenzione ed importanza nei confronti del capitale umano.

### 4.2.2 Strumenti di Comunicazione Interna

Il circuito di comunicazione interna in Arpac viene gestito innanzitutto attraverso lo **scambio di e-mail** e, con l'introduzione dello smartworking obbligato, anche attraverso **gruppi What's App** dedicati a specifiche attività o progetti e **riunioni interne in videoconferenza**. Strumenti questi ultimi che sono risultati molto validi e che si ritiene opportuno conservare anche in seguito.

#### **Intranet**

Già nel 2019, è stato avviato il rifacimento della rete INTRANET del sito istituzionale [www.arpacampania.it](http://www.arpacampania.it). Un sistema di comunicazione accessibile solo al personale aziendale che consente la collaborazione tra tutti i dipendenti, la gestione condivisa delle attività e la semplificazione dei processi organizzativi.

#### **Rete interna dei Referenti per la Comunicazione**

E' stata inoltre creata una **Rete di Referenti per la Comunicazione**, costituita da rappresentanti della Direzione Centrale e dei Dipartimenti, al fine di favorire una maggiore collaborazione tra le strutture tecniche produttrici di dati e la struttura che si occupa della loro divulgazione.

#### **Newsletter interna (Legalnews)**

Da qualche anno è stato istituito in Agenzia anche un servizio di informazione interno sulle principali novità normative, giurisprudenziali ed altro. Si tratta di una newsletter denominata **Legal News** che viene periodicamente inviata a tutti i dipendenti interni e la cui diffusione si intende conservare ed implementare anche nei prossimi anni.

Obiettivo futuro sarà conservare e implementare l'uso degli strumenti già messi in campo e cercare nuove forme di semplificazione dei contatti interagenziali, nonché motivare e aumentare sempre più la partecipazione di tutti i dipendenti alla diffusione dei valori e della cultura agenziale, anche al fine di valorizzare le singole competenze che contribuiscono alla buona riuscita delle tante attività e iniziative dell'Agenzia.