



ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

PIANO DI COMUNICAZIONE



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

Sommario

1. Premessa	3
2. L'Egas.....	3
3. Obiettivi e destinatari della comunicazione.....	3
4. Come comunicare, gli strumenti	4
4.1 Il sito internet.....	5
4.2 La pagina Facebook.....	5
4.3 L'account Twitter	6
4.4 L'account Instagram	7
4.5 L'account LinkedIn	7
4.6 Comunicati stampa, conferenze stampa e rapporti con i media.....	8
4.7 La rassegna stampa.....	8
5. Altre attività della comunicazione.....	9
5.1 Newsletter	9
5.2 Opuscoli / brochure	9
5.3 Seminari/Convegni.....	9
5.4 Campagne di comunicazione	10
5.5 Attività nelle scuole	11



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

1. Premessa

Con la legge n. 150/2000 per la prima - e sinora unica - volta il legislatore si occupa della comunicazione nelle pubbliche amministrazioni ritenendola uno strumento chiave attraverso cui realizzare i principi della trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa.

Tra i punti salienti della legge vi è la distinzione tra informazione e comunicazione, intendendosi con la prima le attività indirizzate agli organi di stampa attraverso diversi strumenti, con la seconda un'attività *"rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa"* ma anche quella interna *"realizzata nell'ambito di ciascun ente"*.

Se l'informazione contribuisce a costruire un'immagine armoniosa e coerente dell'ente, con la comunicazione l'amministrazione si apre al pubblico e pone le condizioni per recepirne esigenze e ottenere risposte rispetto alle sue azioni.

Nell'ottica di promuovere e sostenere l'immagine di una amministrazione organica, coerente, e vicina ai cittadini, il Piano di comunicazione si rivela un prezioso strumento. Grazie a questo l'Ente è infatti in grado di pianificare le azioni di informazione istituzionale e di dirigere la comunicazione interna ed esterna, agevolando così il percorso verso il raggiungimento degli obiettivi strategici che lo stesso si è posto.

2. L'Egas

L'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna nasce con la L. R. n. 4/2015. Ad esso partecipano obbligatoriamente tutti i comuni sardi e anche la Regione.

All'Egas sono affidate le funzioni di regolazione del Servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione dell'acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue. Inoltre, l'Ente determina e modula le tariffe per l'utenza e cura la scelta della forma di gestione del servizio, ora affidato ad Abbanoa SpA con la forma dell'*in house providing*. Sul Gestore unico l'Egas esercita il controllo analogo.

Attualmente sono 347 i Comuni che ricadono sotto la gestione di Abbanoa, alla luce del trasferimento al Gestore del SII delle infrastrutture idropotabili e fognarie a servizio del comune di Capoterra. Sono invece 26 le gestioni riconosciute ai sensi del D.Lgs. 152/2006. Tra queste, si distinguono il Comune di Domusnovas, il cui servizio idrico è gestito dalla società Domus Acqua Srl, il Comune di Siligo, il cui servizio idrico è gestito dalla società da SI.EL Srl, il Comune di Sinnai, che ha affidato la gestione del servizio ad AcquaVitana S.p.A., gestioni riconosciute ai sensi dell'art. 172 del D.Lgs. 152/2006. Le altre 23 sono state fatte salve ai sensi dell'art. 147 comma 2bis dello stesso Decreto, e nello specifico i Comuni di Santu Lussurgiu, Modolo, Paulilatino, Seui, Anela, Bessude, Bottidda, Cheremule, Esporlatu, Gadoni, Olzai, Aggius, Arzana, Bultei, Fluminimaggiore, Nuxis, Tertenia, Teulada, Villagrande Strisaili, Bonarcado, Burgos, Lotzorai, San Vero Milis.

Resta da definire la situazione delle gestioni nei Comuni di Perfugas, Serramanna, Burcei e Sant'Anna Arresi.

3. Obiettivi e destinatari della comunicazione

Dalla descrizione dell'Ente di cui al paragrafo precedente, appare chiaro come, da un lato, all'Egas faccia capo un ampio ventaglio di competenze, dall'altro come, a vari livelli, la sua attività si svolga a stretto contatto con numerosi soggetti, quali i comuni, la Regione, il Gestore unico, gli utenti del servizio idrico, le



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

associazioni dei consumatori e gli altri operatori pubblici e privati che a diverso titolo si rapportano con esso.

Poiché l'acqua è un bene comune, una risorsa preziosa e limitata che va tutelata e a cui tutti hanno diritto di avere accesso, il Piano di comunicazione è stato pensato come uno strumento capace di guidare non solo verso la tutela dell'immagine dell'Ente, ma anche verso una sua maggiore conoscenza da parte dei cittadini/utenti/amministratori e altri portatori di interesse, che esigono una informazione trasparente da parte di chi è chiamato a regolare il Sistema idrico integrato in Sardegna, ma che hanno anche la curiosità e la necessità di conoscerne l'operato per coglierne meglio i riflessi e le opportunità nella vita di tutti i giorni. Comunicare bene vuol dire migliorare la qualità del servizio, e di converso porsi nelle condizioni di rispondere e saper accogliere richieste e segnalazioni.

Il Piano di comunicazione deve pertanto indirizzarsi verso quattro direttrici:

- ❖ Promuovere un'immagine precisa dell'Egas;
- ❖ Promuovere la conoscenza del sistema idrico integrato;
- ❖ Valorizzare il patrimonio acqua;
- ❖ Rispondere alle esigenze dei cittadini, fornendo una informazione capillare sulle iniziative che li riguardano più da vicino (es. bonus idrico) e sugli strumenti a loro disposizione (es. carta dei servizi).

Sul fronte dei destinatari della comunicazione si individuano invece:

- ❖ Cittadini/utenti del Servizio idrico integrato;
- ❖ Amministratori locali;
- ❖ Gestori;
- ❖ Associazioni di tutela dei consumatori;
- ❖ Scuole/Università;
- ❖ Organi di informazione;
- ❖ Altri soggetti pubblico/privati che si interfacciano con l'Ente a vario titolo.

L'obiettivo primario di comunicazione dell'EGAS è ancora rappresentato, pertanto, dall'ampliamento del proprio bacino di utenza al fine, in primis, di far conoscere ad un pubblico maggiore la mission dell'Ente e le sue principali attività, ma anche di promuovere buone pratiche a tema ambientale per il rispetto e la salvaguardia del bene idrico, sia verso un pubblico adulto che in formazione.

4. Come comunicare, gli strumenti

Una volta individuati gli obiettivi e i destinatari della comunicazione, occorre valutare quali siano i mezzi più adatti per comunicare in modo efficace.

Nei prossimi paragrafi saranno esaminati gli strumenti adottati, individuati anche tenendo conto di fattori come l'ampio raggio territoriale in cui ricade l'operato dell'Ente e, non ultimo, l'ambito estremamente tecnico della sua operatività. Fattori che impongono di:

- ❖ Studiare una comunicazione che arrivi capillarmente, anche laddove non siano sviluppate tecnologie che permettono a tutti, ad esempio, l'accesso alla rete internet;
- ❖ Semplificare i concetti tecnici, in modo che l'informazione sia davvero accessibile a tutti (questo risponde indirettamente a principi di democrazia e trasparenza).

Nel corso degli anni 2022 e 2023, al fine di rendere le azioni dell'Ente maggiormente fruibili dalla collettività e, di conseguenza, favorire i contatti diretti tra Egas e i cittadini, oltre che con le altre istituzioni del territorio, si è scelto di incrementare la presenza dell'Ente sui principali social media, oltre Facebook e Twitter,



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

attivando due nuovi profili istituzionali sulle piattaforme Instagram e LinkedIn, al fine, rispettivamente, di veicolare le notizie dell'Ente alla generalità della popolazione attiva sui social e di usufruire di un utile supporto nel dialogo con altri enti.

Anche nel corso del 2024 saranno poste in essere ulteriori azioni al fine di raggiungere gli obiettivi descritti in precedenza.

4.1 Il sito internet

Il sito internet è il canale ufficiale dell'Egas, una fonte di informazione sicura, chiara e intuitiva. Nel sito è possibile avere notizia di tutto ciò che riguarda l'Ente e il suo funzionamento, dalla composizione del Comitato Istituzionale d'Ambito alle deliberazioni adottate, dalle determinazioni dirigenziali alle informazioni per l'utente.

L'attuale veste del sito è del 2019, anno in cui il personale dell'Egas ne ha curato la revisione attraverso il trasferimento e la riorganizzazione dei contenuti sulla piattaforma Wordpress che si rifà alle linee guida di design per i portali della pubblica amministrazione dell'Agid (Agenzia per l'Italia Digitale). Successivamente sono stati rielaborati e reintrodotti nuovi testi in tutte le sezioni con l'obiettivo di rendere più agevole la fruizione tramite una migliore collocazione dei diversi contenuti.

Dall'osservazione delle statistiche del sito emerge come il portale dell'Egas continui a suscitare interesse. Nell'ultimo anno (dato riferito al 12 dicembre 2023) gli accessi complessivi sono stati 130590.

Il numero di accessi registra un leggero calo rispetto all'anno 2022:

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic	tot
2021	12541	12240	14977	14528	12455	9088	8774	10651	17484	7509	8798	8511	139577
2022	12506	10930	10567	8138	10266	8942	15390	6593	14421	14074	14886	8688	137423
2023	14368	13591	17188	15914	13099	10748	9088	6672	8617	8274	7849	3159	130590

Da rilevare una crescita esponenziale dei contatti diretti nei primi sei mesi dell'anno, e una riduzione degli accessi dal periodo estivo.

Le sezioni del sito vengono periodicamente aggiornate per rendere maggiormente fruibili ed efficaci le informazioni pubblicate.

Nel corso del mese di maggio 2023 è stata, infine, perfezionata l'adesione a Web Analytics Italia, con due utenti interni e un utente esterno (addetto stampa) attivi, al fine di migliorare il processo evolutivo dei propri servizi online.

Il sistema consente la generazione di statistiche che forniscono dati sulle modalità di accesso al sito internet dell'Ente.

Si segnal, in particolare, una prevalenza di ingressi diretti al sito (circa il 60%) e, in misura inferiore, tramite motori di ricerca e altri siti web. La durata media di una visita al sito è di 2 minuti e 12 secondi.

4.2 La pagina Facebook

Nell'attuale panorama della comunicazione il web ha dimostrato di essere il principale strumento attraverso cui i cittadini/utenti si informano o vengono a conoscenza dell'esistenza di un altro soggetto.

Le piattaforme social, in particolare, permettono una comunicazione immediata, diretta, costruita sulla fiducia. Attraverso i canali social la pubblica amministrazione ha la possibilità di interagire più da vicino con



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

i cittadini/utenti, migliorando la percezione di trasparenza, efficienza ed efficacia, potendo nel contempo recepire i loro umori e richieste.

La pagina Facebook dell'Egas è on line dal 10 aprile 2019 e propone informazioni e comunicazioni sull'attività dell'Egas, con particolare riferimento a quelle con una maggiore ricaduta sulla collettività e sui portatori di interesse, riguardanti specifiche campagne di informazione e comunicazione (es. bonus idrico), comunicazioni di servizio (scadenze, avvisi, concorsi, etc.), promozione della conoscenza del sito internet attraverso la pubblicazione di richiami ai contenuti del medesimo, condivisione di contenuti proposti da altri enti legati a tematiche inerenti al servizio idrico, condivisione di contenuti informativi rilanciati da autorevoli testate (regionali e nazionali) su questioni riguardanti il tema dell'acqua.

Nell'ultimo trimestre 2022, rispetto al periodo precedente, la pagina FB dell'Egas aveva registrato un incremento di traffico pari al +11,2% con la visualizzazione dei contenuti da parte di 7896 persone. Il pubblico risultava abbastanza eterogeneo, con una lieve prevalenza delle donne (50,5%) sugli uomini (49,5%) concentrati prevalentemente nella fascia 55-64 anni.

I dati statistici sull'andamento della pagina Facebook dell'Egas evidenziano che attualmente questa conta 2165 "followers", con costanti nuove visite e nuovi "like" (fino al 12 dicembre, i nuovi "mi piace" alla pagina sono stati 15), che, di riflesso, producono maggiori accessi anche al sito istituzionale dell'Egas.

Così come per il sito, anche per il social Facebook si è registrata una riduzione degli accessi nel mese estivo. Nel periodo da metà settembre a metà dicembre 2023 la pagina è, in particolare, cresciuta nei contatti del 310% se confrontata al trimestre precedente.

Si conferma l'eterogeneità del pubblico, con una lieve prevalenza delle donne (50,4%) sugli uomini (49,6%) concentrati ora prevalentemente nella fascia 45-54 anni.

Obiettivo dell'Ente è sempre quello di consolidare ulteriormente la pagina. Aumento dei followers e delle interazioni sui contenuti sono obiettivi che si possono raggiungere attraverso diverse azioni come post che contengano consigli e chiarimenti su singoli argomenti e approfondimenti e rilancio di notizie sull'utilizzo, la tutela, il risparmio dell'acqua.

4.3 L'account Twitter

Twitter è una piattaforma pensata per la pubblicazione di testi che non superino i 280 caratteri. Attivo dalla primavera 2019, il profilo Twitter Egas Sardegna opera rivolgendosi a una platea formata da soggetti che si relazionano direttamente con l'Ente: account delle amministrazioni comunali, account dei sindaci, profili di soggetti pubblici o privati che a vario titolo si occupano delle tematiche legate al servizio idrico integrato e alla risorsa acqua (associazioni dei consumatori, gestori, enti d'ambito, testate giornalistiche, etc.).

Le interazioni avvengono con diverse modalità: pubblicazione di post con hashtag per indicare parole o argomenti chiave (questo permette a chi fa una ricerca rispetto a un dato argomento di trovare anche i contenuti dell'Egas), menzioni, risposte, retweet (cioè ripubblicazione di contenuti proposti da altri). In questo modo si rafforza il dialogo e si contribuisce a rafforzare la reciproca conoscenza, avvicinando l'Ente ai suoi destinatari.

Nell'account dell'Egas sono presenti anche una community di secondo livello (formata da coloro che "seguono chi ci segue") e degli strumenti di liste pubbliche di utenti, cioè gruppi di account creati per ambiti omogenei (sindaci, testate giornalistiche, istituzioni, etc.). Il vantaggio di queste ultime è la possibilità di avere un più agile accesso a contenuti più parcellizzati.

Le liste create sono: Sindaci; Acqua ambiente ed energia; Giornali locali; Comuni sardi.



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

I contenuti usati per Twitter sono:

- ❖ Informazioni sulle attività dell'Ente;
- ❖ Pubblicazione infografiche, video e altri elementi multimediali;
- ❖ Informazioni utili al cittadino/utente;
- ❖ Informazioni generali sul servizio idrico;
- ❖ Campagne di comunicazione;
- ❖ Retweet di informazioni esterne collegate all'attività dell'Ente;
- ❖ Notizie su appuntamenti, iniziative, etc.;
- ❖ Retweet di informazioni pubblicati da enti, testate giornalistiche altri soggetti pubblici e privati su argomenti inerenti il servizio idrico integrato e la risorsa acqua.

Attualmente il profilo twitter dell'Egas conta 105 followers (ancora pochi, ma in crescita rispetto ai 89 del 2022).

Per il futuro gli obiettivi permangono quelli di:

- ❖ incrementare il numero delle interazioni attraverso la pubblicazione di contenuti di qualità;
- ❖ incrementare il numero degli accessi;
- ❖ aumentare la platea dei followers.

4.4 L'account Instagram

Come riportato in precedenza, La piattaforma Instagram rappresenta attualmente lo strumento più utilizzato dalla generalità della popolazione attiva sui social, renderà ancora più efficace la veicolazione delle notizie dell'Ente verso il proprio pubblico di riferimento.

Il profilo è stato creato nel mese di agosto 2022 ed ha ancora necessità di maggiore rodaggio per poter avere un flusso di interazioni più costante.

Il numero dei follower effettivi del profilo, pari a 167 alla fine del 2022, è ora pari a un totale di 194 contatti effettivi. Si rileva, tra i followers, una prevalenza delle donne (66,2%) sugli uomini (33,8%) concentrati, rispettivamente, nella fascia 25-34 anni e nella fascia 35-44 anni.

Gli obiettivi da perseguire sono analoghi a quelli degli altri profili social.

4.5 L'account LinkedIn

Come riportato in precedenza, la piattaforma LinkedIn è maggiormente improntata sullo sviluppo delle relazioni professionali e tra istituzioni, e potrà essere un utile supporto nel dialogo con altri enti.

Il profilo istituzionale è stato attivato in data 14 novembre 2022 ed in un mese di presenza in rete aveva registrato 68 follower, il 13,3% del totale impiegato nel settore della pubblica amministrazione.

Nel corso del 2023 i follower sono saliti a 167, concentrati prevalentemente nella provincia di Sassari e nel Cagliari, a maggioranza proveniente da istruzione superiore o impegnati presso la PA.

In relazione agli obiettivi, si rinvia alle considerazioni già svolte per gli altri account social.



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

4.6 Comunicati stampa, conferenze stampa e rapporti con i media

Le informazioni veicolate attraverso gli organi di stampa, in particolare la stampa locale, possono avere un importante impatto sui cittadini e sulla loro percezione rispetto a determinati temi.

Una presenza adeguatamente ponderata dell'Ente sulla stampa può contribuire a una crescita in termini di immagine e di riconoscibilità del suo ruolo.

Una relazione proficua tra Ente e testate giornalistiche si basa sul riconoscimento della reciproca differenza di ruoli, visioni (cosa vuole comunicare l'Ente, cosa è notiziabile per la stampa) e modalità operative.

L'ufficio stampa ha un ruolo attivo nei processi che portano alla realizzazione del prodotto – notizia in quanto costituisce un tramite tra l'Ente e gli organi di informazione.

In particolare l'ufficio stampa:

- ❖ produce e propone notizie di interesse pubblico su input dei vertici dell'Ente;
- ❖ raccoglie le specifiche sollecitazioni dei giornalisti e, in accordo con l'Ente, elabora le risposte;
- ❖ in caso di iniziative di particolare rilevanza, eventi o situazioni di eccezionale importanza o impatto, promuove conferenze stampa, curando, in accordo con l'Ente, i relativi aspetti organizzativi e producendo i relativi materiali (cartacei e multimediali);
- ❖ attraverso note e comunicati elabora, su input dell'Ente, informazioni di pubblico interesse che abbracciano i diversi livelli strategici, organizzativi e gestionali dell'Ente;
- ❖ contribuisce alla tempestività della divulgazione delle comunicazioni e si occupa delle richieste di pubblicazione di repliche e/o rettifiche qualora l'Ente ritenga che siano state pubblicate notizie con palesi imprecisioni o nelle quali non sia stato preso in adeguata considerazione il suo punto di vista su tematiche considerate rilevanti.

Obiettivo dell'attività di informazione realizzata con comunicati e conferenze stampa è incrementare la presenza dell'Ente sui media facendo conoscere attività, progetti, investimenti, deliberazioni, campagne, posizioni in merito alle tematiche riguardanti il servizio idrico che abbiano ricadute sui cittadini, i territori e la comunità.

Attualmente la presenza dell'Egas sugli organi di informazione può definirsi abbastanza positiva: le notizie veicolate dall'Ente trovano buona accoglienza tra i media, che riconoscono il ruolo e l'importanza dell'attività svolta dall'Egas.

4.7 La rassegna stampa

Utile strumento per monitorare il risultato delle attività di cui al paragrafo precedente, la rassegna stampa consiste nel controllo dei principali quotidiani e delle principali testate nazionali, regionali e locali, sia cartacee, sia televisive, radiofoniche o on line.

Giornalmente viene fatta una selezione degli articoli riguardanti l'attività dell'Ente e le tematiche legate al suo ambito d'azione, con particolare riferimento al servizio idrico integrato e alla risorsa acqua. In questo modo è possibile avere un quadro di come le notizie prodotte dall'Egas abbiano trovato accoglienza, ma è possibile anche avere un'istantanea di ciò che accade nel panorama di riferimento.



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

La rassegna stampa, operativa nell'Ente dal gennaio 2019, è uno strumento ad uso interno, inviato via mail agli organi di vertice e archiviato, mese dopo mese, in una cartella condivisa.

5. Altre attività della comunicazione

Rafforzare l'immagine dell'Egas e consolidare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti sono obiettivi per il cui raggiungimento può essere utile la programmazione di ulteriori attività di comunicazione. Di seguito verranno illustrati degli strumenti, alcuni da attuare con il coinvolgimento di terzi.

5.1 Newsletter

La lettera di notizie, meglio nota come newsletter, è un messaggio di posta elettronica inviato gratuitamente a chi ne fa richiesta.

Con questo strumento, in modo facile, veloce ed economico è possibile inviare, con delle cadenze prestabilite, notizie e aggiornamenti sull'attività dell'Ente a più soggetti nello stesso tempo.

Periodicamente (si suggerisce una cadenza mensile) si potrebbero dare ai fruitori informazioni ad esempio sui progetti approvati, sulle campagne portate avanti, su importanti strumenti come il bonus idrico sociale, il bonus idrico integrativo etc.

Ricevere la newsletter per il destinatario significa rimanere aggiornato sull'attività dell'Egas, conoscere eventuali opportunità che potrebbero manifestarsi, comprendere che cosa è l'Egas e quale è il suo operato.

Nel corso del 2024 saranno formalizzate le attività per definire l'utilizzo effettivo di tale strumento.

5.2 Opuscoli / brochure

Non tutti i comuni della Sardegna sono coperti dalla banda larga. Non tutti i fruitori del Servizio idrico integrato si informano tramite i mezzi messi a disposizione dalle odierne tecnologie. Ecco perché può tornare utile usare come canale informativo dell'Ente la brochure, un libretto di poche pagine in cui vengono fornite informazioni in modo chiaro e sintetico. Queste possono riguardare:

- ❖ L'Egas e il suo ruolo;
- ❖ Informazioni di pubblica utilità;
- ❖ Notizie su specifiche campagne o iniziative (es. bonus idrico integrativo);
- ❖ Approfondimenti di tematiche specifiche;
- ❖ Altro.

5.3 Seminari/Convegni

L'organizzazione di seminari e convegni ha l'obiettivo di accrescere la conoscenza dell'Ente e del suo ruolo istituzionale ma anche di creare l'occasione per approfondire tematiche di rilevante interesse o di far conoscere novità e ultimi sviluppi in merito al Servizio Idrico Integrato e alla risorsa acqua. Si tratta di importanti occasioni di scambio e confronto in cui è possibile coinvolgere rappresentanti di altri enti e istituzioni, studiosi, esperti, rappresentanti delle associazioni dei consumatori etc.

L'organizzazione dell'evento avviene a stretto contatto e con il supporto del CIA e della struttura, e con l'appoggio di soggetti specializzati nell'organizzazione di questo tipo di appuntamenti e prevede:



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

- ❖ La scelta del tema oggetto dell'evento;
- ❖ L'individuazione del target di riferimento;
- ❖ La definizione della data e della sede dell'evento;
- ❖ L'individuazione dei relatori (e la loro eventuale collaborazione alla produzione di materiali);
- ❖ L'individuazione di eventuali patrocini e partner (e la gestione dei rapporti con essi);
- ❖ La promozione dell'evento (ad esempio con locandine, inviti, poster, sito e social dell'Ente, coinvolgimento degli organi di stampa);
- ❖ La gestione delle mailing list per gli inviti, le iscrizioni, le comunicazioni relative all'evento destinate a partecipanti e portatori di interesse;
- ❖ la cura dei rapporti con altri enti e associazioni che contribuiscono/collaborano/partecipano all'evento.

I temi su cui costruire l'evento possono essere diversi. Se ne suggeriscono alcuni:

- ❖ Sistema tariffario, funzionamento, novità;
- ❖ Investimenti nel settore idrico integrato, anche alla luce delle previsioni del PNRR;
- ❖ Bonus idrico e altri aiuti agli utenti anche in relazione alle situazioni create dalla pandemia di Covid 19;
- ❖ Ruolo dei gestori del Servizio idrico integrato nel promuovere il risparmio idrico e combattere la desertificazione;
- ❖ Nuove tecnologie e trattamento delle acque;
- ❖ Nuove tecnologie ed efficienza del servizio idrico integrato;
- ❖ Acqua e tutela dell'ambiente.

Per ciascuna tematica è possibile individuare dei partner con cui costruire insieme l'evento, quali enti, istituzioni, associazioni dei consumatori, scuole, etc.

Nel corso del 2023 è stata organizzata la giornata di divulgazione scientifica a tema idrico in collaborazione con gli atenei dell'isola ed altri partner istituzionali, già programmata con il Piano di comunicazione 2022. Con la finalità di individuare e condividere best practice e i passi in avanti compiuti grazie all'innovazione tecnologica volta alla tutela e rispetto del bene idrico in Sardegna e nel mondo. L'evento ha costituito l'occasione per catalizzare l'attenzione sulla mission dell'Ente e sui progetti già realizzati o in programma per ridurre il fenomeno dispersivo dell'acqua in Sardegna.

In occasione della premiazione del concorso per le scuole previsto al punto 5.5 del presente Piano, potrà essere organizzato un convegno/tavola rotonda sul tema acqua.

5.4 Campagne di comunicazione

Tra la fine del 2018 e il 2020 l'Egas ha realizzato due campagne di comunicazione: quella legata al bonus idrico integrativo 2017, e quella, nel 2020, sul bonus idrico emergenziale in occasione della pandemia da Covid 19.

Gli strumenti attivati in tali occasioni sono stati spot su radio e tv, inserzioni a pagamento sugli organi di stampa, conferenza stampa e invio di comunicati, invio di materiale cartaceo e multimediale alle



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

amministrazioni comunali, contatti con i sindaci e aggiornamento delle informazioni sul sito internet dell'Ente.

Tali strumenti, insieme all'utilizzo dei canali social (vanno programmati i contenuti da pubblicare), ben si prestano anche a campagne per nuove iniziative. Di seguito se ne suggeriscono alcune:

- ❖ Bonus idrico;
- ❖ Risparmio idrico;
- ❖ Carta dei servizi e diritti del consumatore;
- ❖ Sistema tariffario;
- ❖ Tutela ambientale.

Per rafforzare tali campagne possono risultare utili ulteriori azioni come: realizzazione di manifesti, opuscoli, brochure da affiggere nei comuni, coinvolgimento degli amministratori locali, ad esempio attraverso azioni concordate in anticipo con i sindaci, verifica dell'efficacia della campagna attraverso, ad esempio, la proposizione di questionari. Quest'ultimo strumento torna utile anche per pensare ad eventuali correttivi da apportare in futuro.

Nel corso degli anni futuri verrà valutato l'avvio di eventuali campagne di promozione sponsorizzate sui social media per accrescere la conoscenza dei vantaggi legati al bonus Idrico in Sardegna.

È importante ricordare che gli obiettivi di ogni campagna dovranno essere specifici, monitorabili, accessibili, concreti, circoscritti in un determinato arco temporale, definiti nei costi.

5.5 Attività nelle scuole

I bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze delle scuole sono un target molto sensibile e ricettivo. Ancor più quando si parla di tematiche legate alla sostenibilità ambientale, e quindi anche della risorsa acqua.

Tramite percorsi rivolti ai più giovani non si educano solo gli adulti di domani: dopo la scuola i ragazzi condividono ciò che hanno imparato con gli adulti di riferimento (genitori, nonni, zii, conoscenti), permettendo il compiersi di un ciclo virtuoso che vede moltiplicarsi la circolazione di informazioni utili e di buone prassi.

Per le attività con le scuole l'Egas può individuare diverse fasce di destinatari: bambini degli ultimi anni delle scuole elementari, ragazzi delle scuole medie, studenti degli istituti superiori.

I temi che possono essere proposti sono diversi: ciclo dell'acqua, risparmio idrico, sostenibilità ambientale, acqua del rubinetto e analisi chimiche, acqua risorsa preziosa ma limitata, acqua e mutamenti climatici.

Le modalità da usare per affrontare i temi scelti possono essere diverse e vanno dagli incontri in classe con esperti ad animazione/laboratori teatrali, da attività di storytelling (si basa sulla narrazione di fatti veri o inventati) a concorsi per studenti (disegni, temi, poesie, musiche, video, etc.) sino a proiezioni di film.

Per procedere nelle attività con le scuole e costruire un rapporto tra queste e l'Egas occorre compiere alcuni passaggi che richiedono l'individuazione del tema, l'individuazione degli istituti da coinvolgere (anche con l'aiuto della Direzione scolastica regionale), l'individuazione di eventuali partner e/o professionisti con cui collaborare, lo studio del progetto da realizzare.

L'ufficio stampa dell'Egas, in accordo con i vertici dell'Ente, interviene con azioni di supporto e promozione delle iniziative scelte: contatti con le scuole, ricerca dei soggetti da coinvolgere, predisposizione di



Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna

testi/slide che possano aiutare i docenti a inquadrare i temi da trattare, promozione delle attività e degli esiti finali sui mezzi di informazione.

Le attività devono essere organizzate tenendo conto delle tempistiche delle scuole e definendo i relativi costi.

Nell'ambito del precedente aggiornamento del Piano si era dato atto dell'intenzione dell'Ente di avviare delle attività nelle scuole su temi quali, tra gli altri, il ciclo dell'acqua, il risparmio idrico, la sostenibilità ambientale, i mutamenti climatici, da svolgersi nell'anno scolastico 2023/2024 tramite differenti modalità, tra cui la realizzazione di concorsi per studenti (disegni, temi, poesie, musiche, video, etc.).

In attuazione di quanto previsto dal Piano, è stato recentemente indetto un concorso riservato agli Istituti secondari di secondo grado statali e paritari della Sardegna, da svolgersi nel periodo dicembre 2023 - marzo 2024, dal titolo "*WATER IS LIFE - La sensibilizzazione creativa e originale per educare al rispetto e alla tutela dell'acqua in Sardegna*", con lo scopo di esplorare la conoscenza dei giovani sui temi legati al bene idrico e alla sua salvaguardia, nonché di rafforzare l'educazione alla sostenibilità e promuovere iniziative di sensibilizzazione sul tema acqua, attraverso il diretto coinvolgimento creativo degli studenti della Sardegna.

In esito allo svolgimento del concorso, sarà prevista la premiazione dei tre progetti migliori, selezionati da un'apposita commissione di esperti, con una borsa di studio e la possibilità per il vincitore di partecipare ad un viaggio di istruzione presso impianti particolarmente innovativi sotto l'aspetto della gestione del Servizio Idrico Integrato sia sul territorio regionale che nazionale, premiazione che avverrà in occasione di una cerimonia ufficiale che si terrà a Cagliari presumibilmente nel mese di maggio 2024.

*Il presente Piano di comunicazione, redatto nel mese di dicembre 2023, aggiorna il precedente del 2023.
Il Piano è un documento flessibile, che può essere adattato alle diverse esigenze contingenti.
Il documento è a cura dell'Ufficio Supporto legale, URP e comunicazione istituzionale con il supporto dell'Ufficio stampa dell'Egas.*