

INDICE

Premessa.....	5
L’ambiente come luogo di aggregazione e di conflitti.....	5
La terzietà delle Agenzie ambientali.....	5
La comunicazione oggi: da tutti a tutti.....	6
Non è possibile non comunicare.....	6
La comunicazione deve essere una attività strategica per le Agenzie.....	7
Quale comunicazione per le Agenzie ambientali?.....	8
Quale organizzazione della comunicazione?.....	8
Le attività di comunicazione sono certificate ISO 9001.....	14
Le attività di comunicazione integrata nel SNPA.....	15
Introduzione.....	17
Relazioni con il pubblico.....	17
Contatti con il pubblico.....	19
Esposti.....	29
Reclami.....	34
Sito Web.....	42
Social media.....	45
Twitter.....	46
Facebook.....	46