

Ricerca intervento per il rilancio dell'immagine ARPAV

Percezione dei pubblici di riferimento e strategie di comunicazione.

Executive summary








Responsabile del progetto: **Davide Manzato** - ARPAV

Coordinatore scientifico: Prof. **Paolo Feltrin** - Università degli Studi di Trieste

Direttore della ricerca: **Sergio Maset** - Università degli Studi di Trieste

20 Maggio 2009

Sviluppo dell'indagine

Modulo	Obiettivi	Azioni	Autunno 2008	Inverno 2009	Primavera 2009
Customer satisfaction meteo	Indicazioni sulle aree di miglioramento	Interviste in profondità preliminari e 267 interviste telefoniche			
Istituzionale	Immagine dell'Agenzia presso interlocutori istituzionali e stakeholder	398 interviste telefoniche			
Cittadini	Immagine e conoscenza dell'Agenzia; rappresentazioni sociali e ruolo della comunicazione	813 interviste telefoniche			
Comunicazione scientifica	Ruolo e strumenti per la comunicazione scientifica	Rassegna di casi, best practice e letteratura			
Indicazioni strategiche	Indicazioni per il posizionamento, per gli strumenti informativi e la comunicazione	Consulenza e documento finale			



arpav

INDAGINE CITTADINI

Declinazioni del problema ambientale

Principale problema in generale

Valori %

Lavoro e disoccupazione **17**

Ambiente e inquinamento, tutela delle aree verdi **13**

Controllo dell'immigrazione **12**

Sicurezza dei cittadini **11**

Principale problema ambientale

Valori %

Inquinamento dell'aria da traffico **19**

Inquinamento dell'aria **12**

Cementificazione/cave **11**

Inquinamento da industrie **7**

Rifiuti **5**

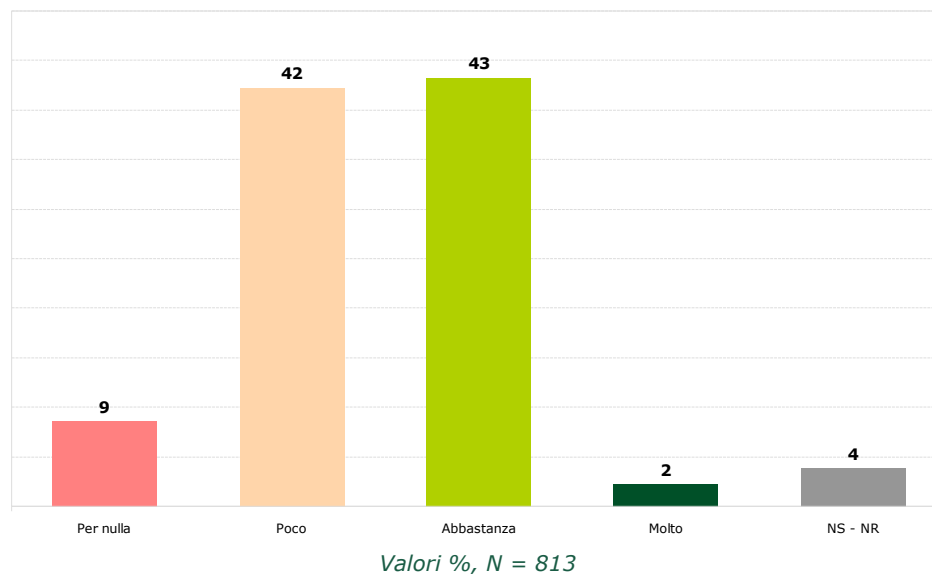
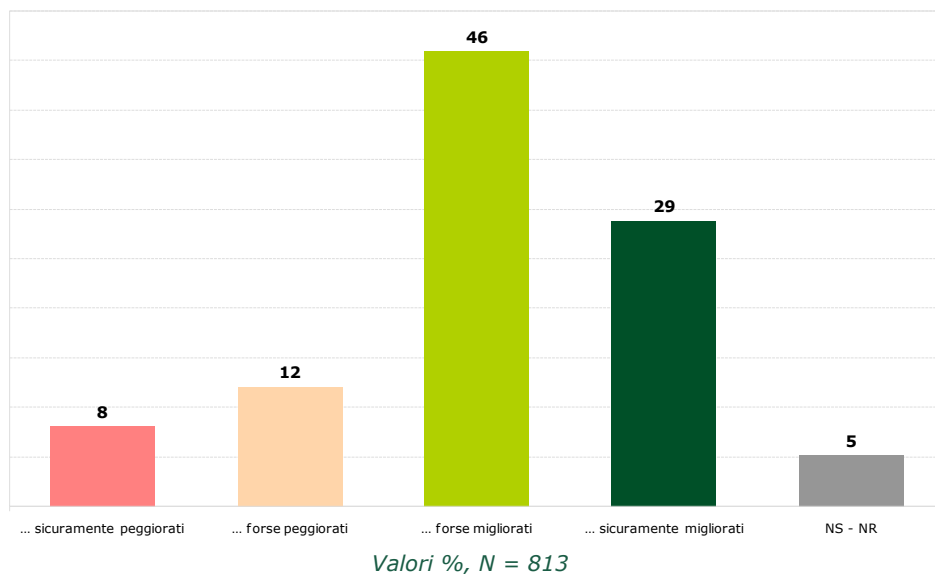
31

Profilo della popolazione rispetto al tema dei controlli

L'idea prevalente è che i controlli siano migliorati (75%), mentre più incerta (con una polarizzazione delle risposte sulle posizioni intermedie) è la valutazione della loro adeguatezza.

Negli ultimi anni, ritiene che i controlli per la qualità e tutela dell'ambiente siano ...

Ritiene che oggi i controlli per la qualità e tutela dell'ambiente siano adeguati?

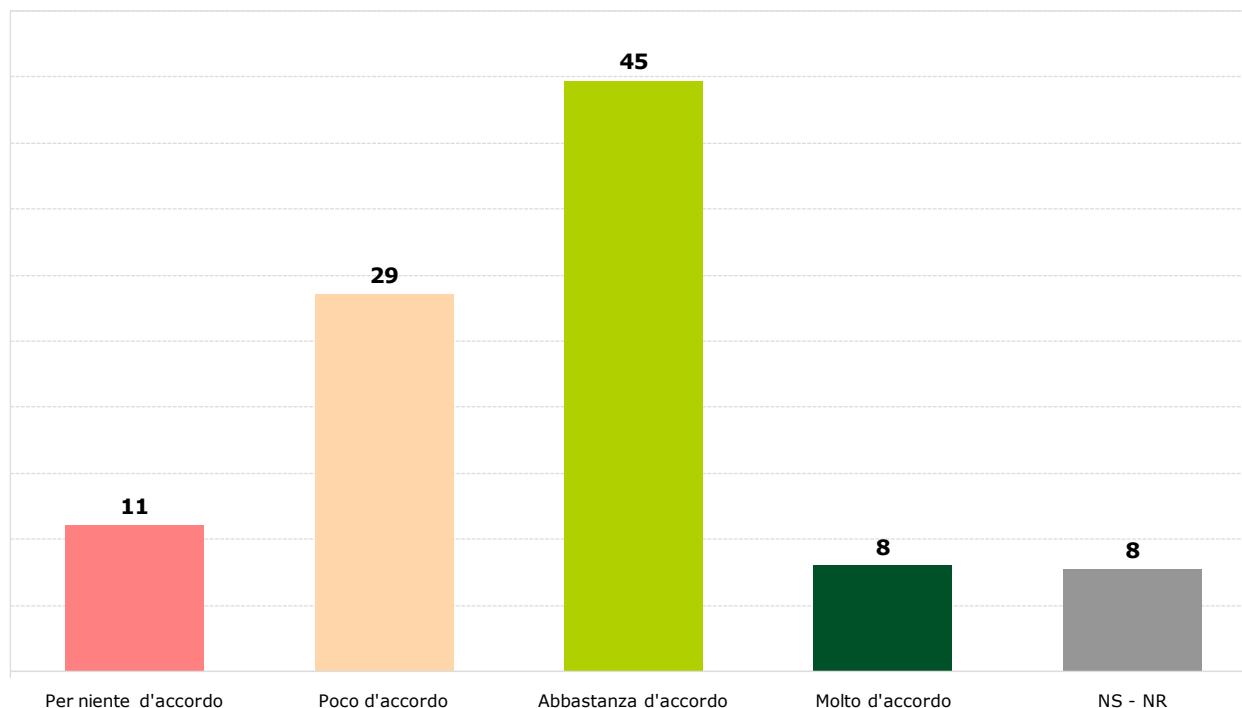


In generale dunque risulta diffusa l'idea di una accresciuta attenzione verso l'ambiente mentre rimane nel cittadino una maggiore incertezza sul fatto che i controlli siano effettivamente adeguati: il relativo giudizio vede una prevalenza di valutazioni negative.

Profilo della popolazione rispetto al tema dei controlli

La dimensione del presidio sulle fonti di inquinamento è stata indagata attraverso una domanda specifica. **Il 40% della popolazione si dichiara poco o per nulla d'accordo con l'affermazione che i grandi complessi industriali sono ora più sicuri.**

Quanto è d'accordo con la seguente affermazione? I grandi complessi industriali (come Marghera) adesso sono più sicuri di un tempo



Valori %, N = 813

Domanda per un esperto di questioni ambientali

Se potesse fare una domanda ad un esperto dell'ambiente, che cosa gli vorrebbe chiedere?
La domanda è stata analizzata con riferimento a:

Tematica alla quale la domanda è riferita

Tre questioni di fondo:

- **politiche di miglioramento dell'ambiente – 24%**
(27% tra quanti non conoscono Arpav)
- **incisività e modalità dei controlli – 17%**
(23% tra quanti conoscono ARPAV spontaneamente)
- **stato dell'ambiente – 13%**

Altri temi emergenti:

- forme di **impegno personale** per il miglioramento dell'ambiente (in particolare **casalinghe**)
- **effetti dell'inquinamento sulla salute** (in particolare **titoli di studio più elevati**)
- indicazioni sull'**evoluzione futura dell'ambiente** (più rilevante tra gli **studenti**)
- informazioni sulle relazioni di **causa-effetto** delle **attività umane sull'ambiente**

Matrice ambientale alla quale la domanda è riferita

Due matrici prevalenti:

- **ambiente in generale – 21%**
- **aria – 18%**
- **rifiuti – 8%**

Il tema dell'**ambiente** viene affrontato in termini complessivi con maggiore incidenza da **studenti, laureati e dipendenti pubblici**.

Analizzando **congiuntamente** tematiche e matrici ambientali, emergono tre combinazioni in particolare:

- **Politiche di miglioramento per l'ambiente in generale**
- **Controlli per l'ambiente in generale**
- **Politiche di miglioramento per l'aria**

Domanda per un esperto di questioni ambientali

Politiche di miglioramento dell'ambiente (24%) - Le domande relative a questa istanza si concentrano in misura significativa sull'**ambiente in generale**, sull'**aria** e sull'**energia**.

Livello e modalità dei controlli ambientali (17%) - Le domande che hanno come tematica i controlli ambientali riguardano prevalentemente l'**ambiente in generale**, ma anche l'**acqua** e le **industrie**. In relazione alla matrice "industrie", oltre il 60% delle domande riguarda proprio il tema dei controlli mentre incide per il 30% delle occorrenze nella matrice "acqua".

Stato dell'ambiente (13%) - Le domande sullo stato dell'ambiente si concentrano invece sulle matrici **aria**, **rifiuti** e **acqua**.

Impegno soggettivo (7%) - Quarta tematica è quella dell'impegno soggettivo per il miglioramento dell'ambiente: si concentra su **aria**, **rifiuti** e, secondariamente, **energia**.

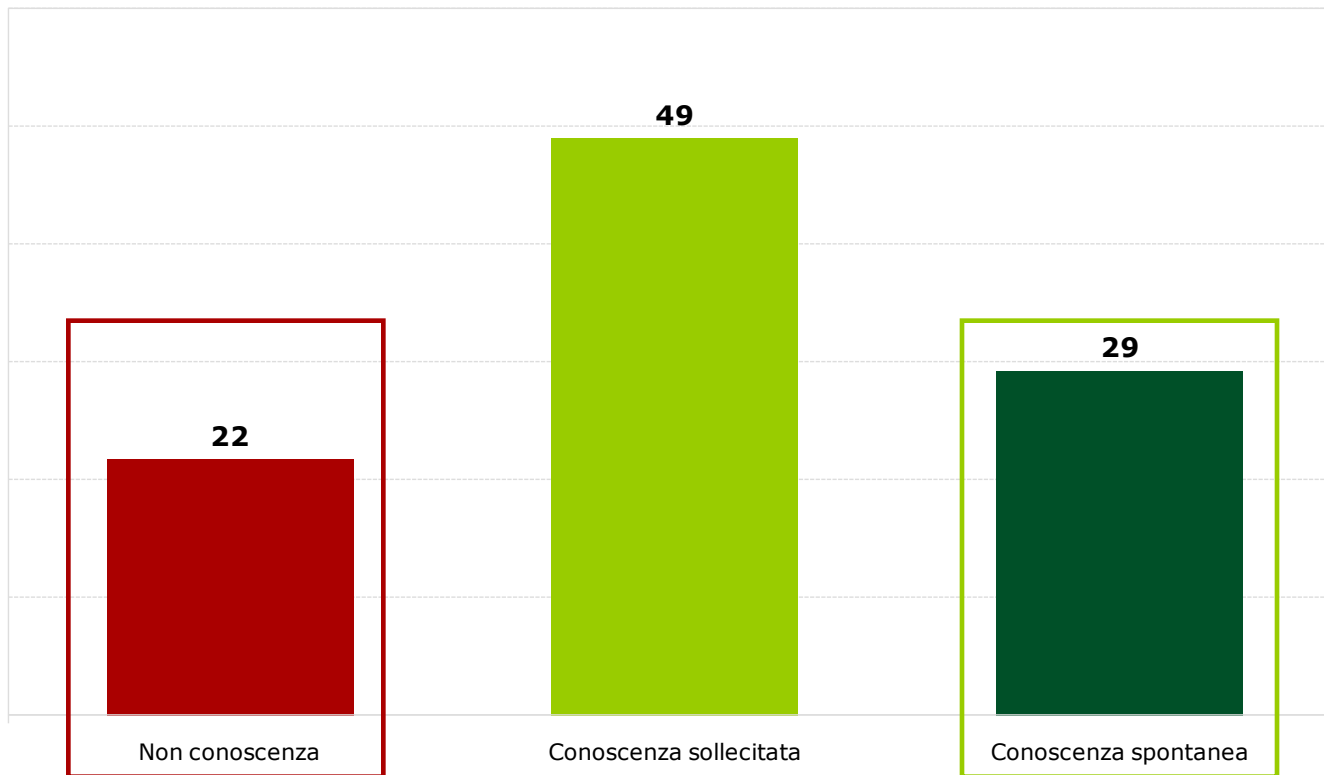
Effetti dell'inquinamento sulla salute umana (6%) - Questo tema, peraltro relativamente marginale, riguarda prevalentemente gli agenti fisici (**elettrosmog**), questi ultimi declinati proprio in termini di rischio per la salute nel 70% dei casi in cui è presente.

Evoluzione futura dell'ambiente (5%) - Questa istanza riguarda l'**ambiente in generale**.

Relazione di causa-effetto tra attività umane e ambiente (5%) - Questo tema riguarda la matrice **aria** (di cui ne rappresenta il 16% delle occorrenze) e le **industrie**.

Conoscenza dell'Agencia

Conoscenza di ARPAV



Valori %, N = 813

Casalinghe	38
Licenza elementare	43
Oltre i 61 anni	30

Dipendenti pubblici	46	Laureati	46
Lavoratori autonomi	38	Sinistra	38
Diplomati	36	Centro sinistra	46

Immagine complessiva dell'Agenzia

Giudizio complessivo sull'Agenzia

Prevalentemente **positivo (62%)**; i giudizi negativi sono il 15% (il 23% non si dichiara).

Credibilità nella valutazione dei rischi e dei pericoli

Giudizi **positivi: 62%**, negativi: 17%

Tra quanti non conoscono l'Agenzia, la percentuale di giudizi negativi sulla credibilità sale al 24%

Competenza e affidabilità nelle analisi e nei monitoraggi

Giudizi **positivi: 65%**, negativi: 12%

Tra quanti **conoscono** ARPAV il giudizio sulla competenza è **largamente positivo (78%)**, concentrato sul **molto positivo (47%)**.

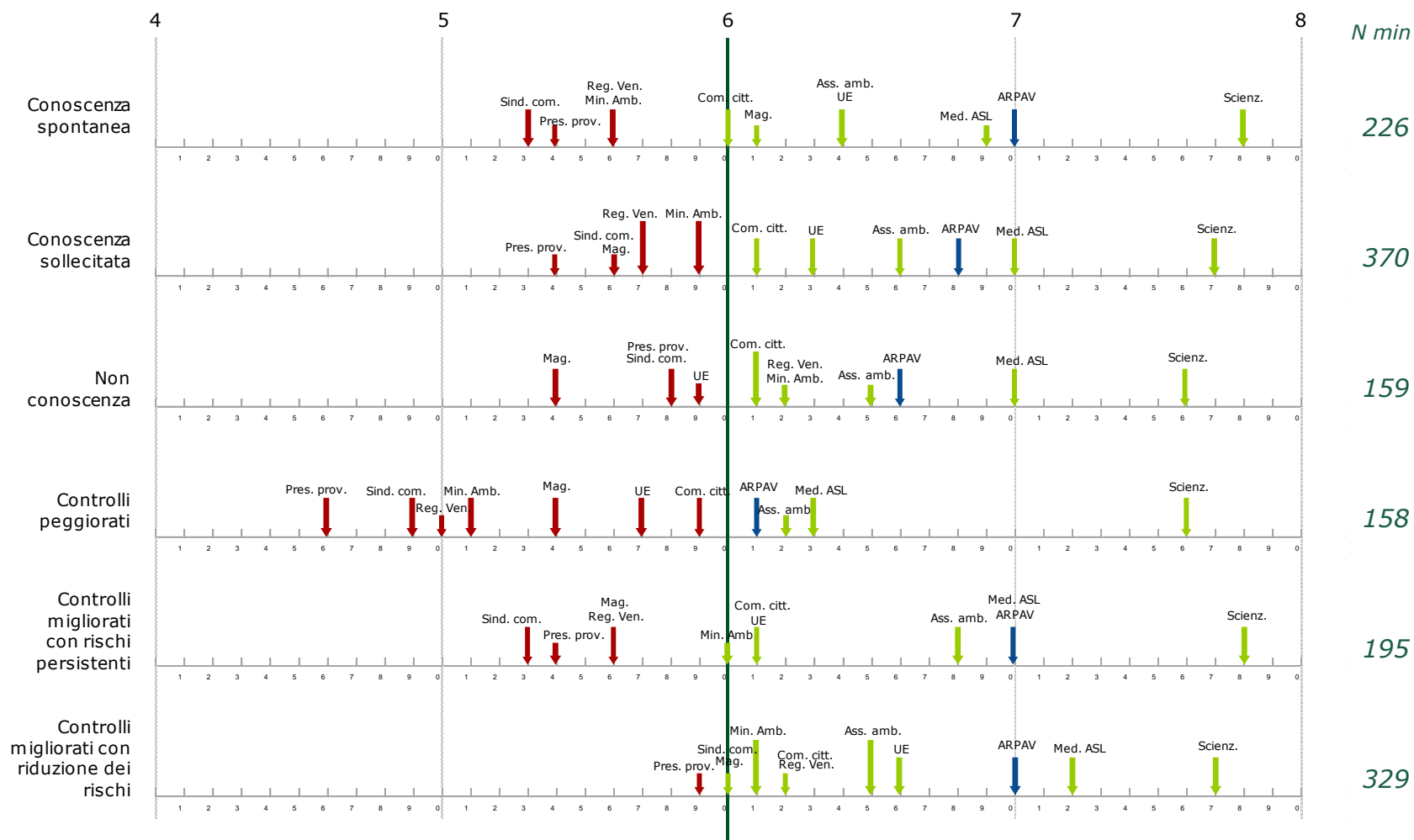
Rapidità a intervenire nelle emergenze

Assolutamente **non conosciuta la dimensione rapidità di intervento nelle emergenze** (non risposte pari al 40%).

A distinguere il giudizio sulla competenza da quello di credibilità è la maggiore "robustezza" delle valutazioni positive sulla prima dimensione.

Giudizi sulla fiducia

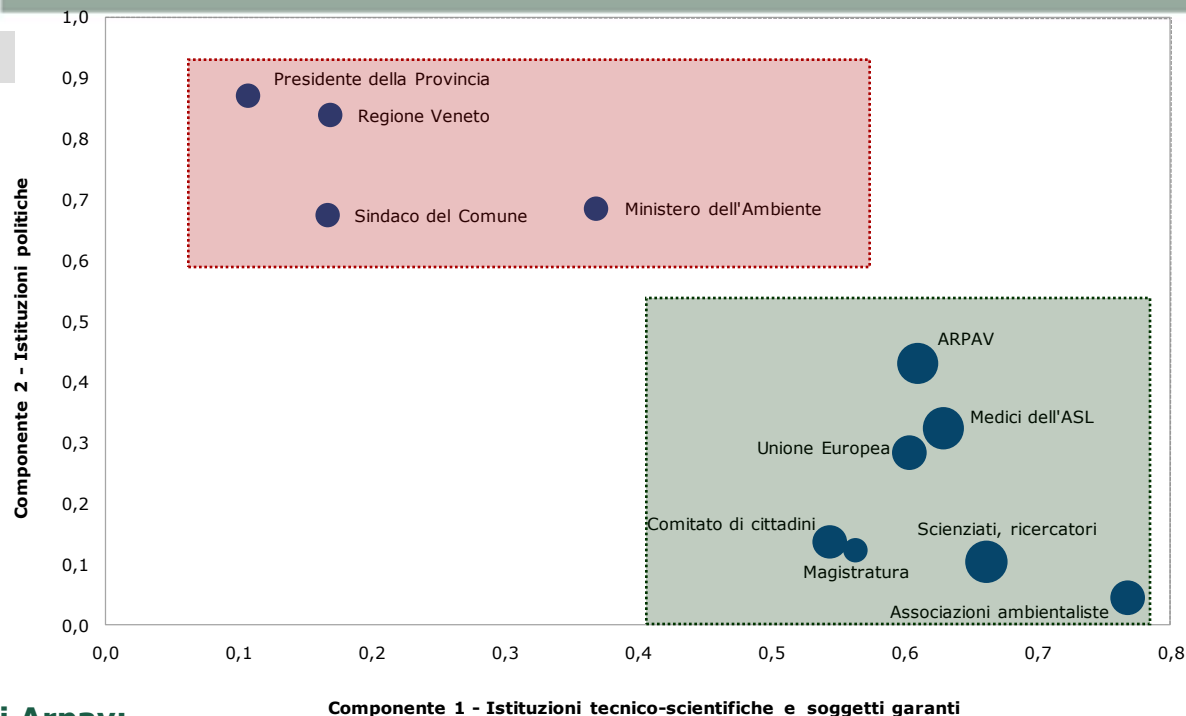
Immagini di essere ad un incontro pubblico per parlare della costruzione di un inceneritore/termovalorizzatore nella zona in cui vive. Quanto si fiderebbe del parere dei seguenti soggetti?
Giudizio medio di fiducia, scala 1-10.



Giudizi sulla fiducia

Analisi fattoriale – campione complessivo

La dimensione della bolla rappresenta la percentuale di valutazioni positive.



Selezione su conoscenza spontanea di Arpav:

Per quanti conoscono Arpav in modo spontaneo, l'analisi fattoriale dei giudizi restituisce tre fattori indicati come:

- istituzioni politiche (Presidente delle Provincia, Regione Veneto, Sindaco del Comune, Ministero dell'Ambiente),
- istituzioni tecnico-scientifiche (Arpav, scienziati e ricercatori universitari, medici dell'ASL, Unione Europea),
- soggetti garanti (comitati dei cittadini, associazioni ambientaliste, magistratura).

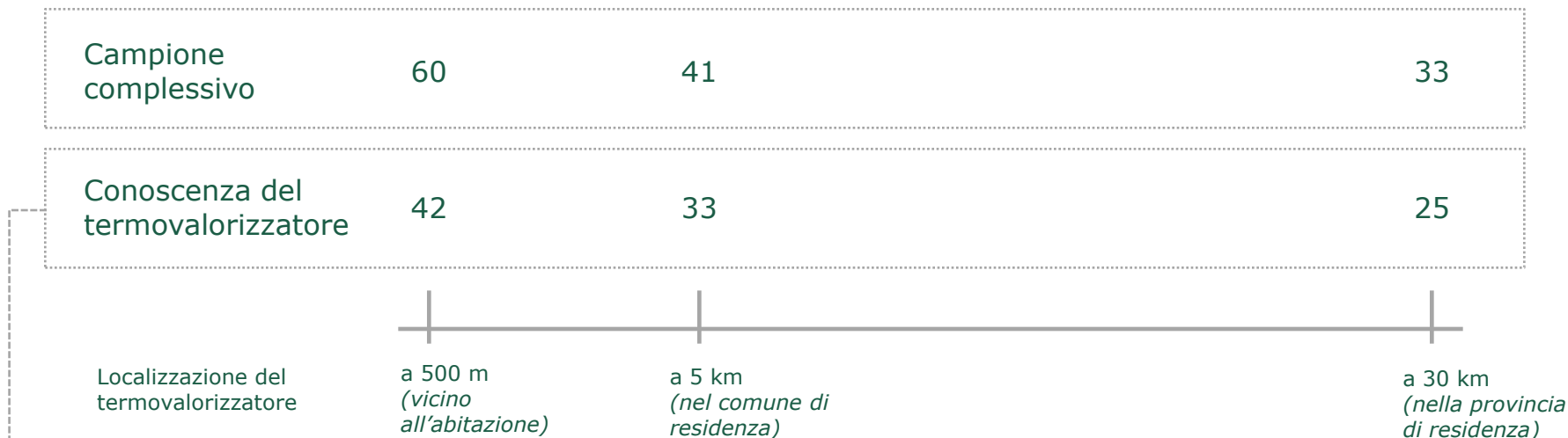
Il giudizio su ARPAV viene saturato dal fattore "**istituzioni tecnico-scientifiche**", con una scarsa dipendenza dalle altre due componenti ancorché permanga una relazione anche con le "istituzioni politiche".

Selezione su giudizio di credibilità e non credibilità di Arpav:

L'analisi fattoriale condotta su due diversi gruppi di soggetti, quelli che ritengono Arpav credibile e quelli che la ritengono non credibile, fornisce risultati diversi per i due gruppi. Per quanti ritengono Arpav credibile, prevale il fattore **istituzioni tecnico-scientifica**, mentre per quanti la ritengono non credibile, prevale il fattore **istituzioni politiche**.

Opinioni sui termovalorizzatori

Percentuale di contrari alla realizzazione di un termovalorizzatore



Solo il **28%** si dichiara abbastanza (24%) o molto (4%) **informato** sul tema "termovalorizzatori"

In generale, è elevato l'interesse a **ricevere informazioni** sui termovalorizzatori (59% molto interessato e 27% abbastanza interessato).

Inoltre, risulta elevata la convergenza sull'idea che una maggiore **conoscenza del funzionamento** dei termovalorizzatori renda più tranquilli i cittadini (67% molto più tranquilli e 22% abbastanza).

Opinioni sui termovalorizzatori

Tipologie di individui contrari alla realizzazione di un termovalorizzatore – Valori %

	Contrari (%)	di cui: Nimby	Niaby
Realizzazione vicino all'abitazione	65	30	35
di cui:			
Controlli peggiorati	79	33	46
Controlli migliorati con rischi persistenti	60	21	39
Controlli migliorati con riduzione rischi	60	34	26
Conoscenza del termovalorizzatore	45	20	25
Non conoscenza del termovalorizzatore	72	34	38
<hr/>			
Controlli peggiorati + conoscenza	53	16	37
Controlli peggiorati + non conoscenza	93	43	50
<hr/>			
Controlli migliorati con rischi persistenti + conoscenza	53	41	12
Controlli migliorati con rischi persistenti + non conoscenza	64	15	48
<hr/>			
Controlli migliorati con riduzione rischi + conoscenza	37	13	24
Controlli migliorati con riduzione rischi + non conoscenza	69	42	27



arpav

INDAGINE STAKEHOLDER

Principale problema ambientale nel settore di competenza

Primo problema

Secondo problema

Imprese e associazioni di categoria

Cementifici

Gestione dei rifiuti industriali

Emissioni in atmosfera

Interpretazione e applicazione delle normative

In generale queste tre dimensioni attengono alla comprensione e al rispetto della normativa

Comuni e ASL

Inquinamento dell'aria

Inquinamento acustico

Pone un problema di definizione delle soglie, misurazione e responsabilità

Province

Sicurezza del territorio

Inquinamento dell'aria

Punti di forza e punti di debolezza dell'Agencia

Punti di forza

Punti di debolezza

Per tutti

ARPAV è **competente e presente** in modo diffuso **sul territorio**.

ARPAV è **poco visibile**
- Sottolineano maggiormente questo problema le **aziende chimiche** e quelle operanti nel settore dei **rifiuti**

Per le imprese

- Per le imprese operanti nel settore dei **cementifici** e del settore **rifiuti** punti di forza sono la **disponibilità** e il **rapporto collaborativo con l'Agencia**;

- Per le imprese **chimiche** e le imprese di **trattamento metalli** il punto di forza è il **presidio del territorio**

ARPAV è **poco aperta e collaborativa**
- in termini di una eccessiva focalizzazione sulla repressione a fronte di una inadeguata capacità di supporto informativo

Per le associazioni di categoria

Punto di forza di ARPAV è il suo **ruolo super partes**

Per gli Enti Locali e le ASL

- Per i **comuni > 35.000 ab.** il punto di forza e l'attività di **monitoraggio**

Principale punto di debolezza di ARPAV è una certa **lentezza negli interventi**, imputabile secondo molti alla **scarsità di organico** dell'Agencia.

Giudizi sull'attività dell'Agenzia

I **giudizi**, sia puntuali che generali sull'operato dell'Agenzia, sono **complessivamente positivi**.

Sono comunque ravvisabili alcune **aree di miglioramento**

	Servizio	Mediazione	Integrazione
Imprese	Maggiori aggiornamenti sulle normative	Maggiore informazione verso l'opinione pubblica per fornire una maggiore pubblicizzazione della capacità di presidio e controllo	Maggiore supporto tecnico ad enti locali
Enti Locali	<i>Per gli enti locali questa dimensione non richiede un miglioramento</i>	Maggiore informazione verso l'opinione pubblica sull' esito dei monitoraggi e dei controlli	Maggiore supporto tecnico ad enti locali

Anche per le imprese le **capacità tecniche**, le **competenze** e **l'attività di controllo non sono elementi in discussione**.

Emergono per gli enti locali segnalazioni negative circa la rapidità degli interventi, spesso accompagnate da valutazioni circa la scarsità di organico. Un tema rilevante che si accompagna a queste osservazioni riguarda il monitoraggio dell'inquinamento acustico.

Questi giudizi trovano conferma nelle indicazioni sugli ambiti in cui viene auspicata una maggiore **collaborazione tra ARPAV e gli enti locali: semplificazione e velocizzazione delle procedure autorizzative**, soprattutto da parte di **imprese, associazioni** e uffici **attività produttive** dei comuni.

L'importanza di una maggiore collaborazione per garantire più **chiarezza nell'applicazione delle norme** risulta rilevante in modo trasversale, con l'eccezione delle ASL

Giudizi sull'attività dell'Agenzia

Credibilità nella valutazione dei rischi e dei pericoli



Competenza e affidabilità nelle analisi e nei monitoraggi



Chiarezza nella comunicazione dei risultati

Meno positiva la valutazione espressa dalle **associazioni di categoria**

Affidabilità come partner

Meno positiva la valutazione espressa dalle **associazioni di categoria** e dalle imprese di **trasformazione e lavorazione metalli**

Puntualità nel rispondere a richieste di informazione

Meno positiva la valutazione espressa dalle **associazioni di categoria**, dalle aziende del settore **rifiuti**, dagli **uffici attività produttive** e dalle **ASL**

Rapidità a intervenire nelle emergenze



Immagine e somiglianza dell'Agenzia

A chi è più simile l'ARPAV? - Valori %

	ASL	Centro di ricerca	Polizia	Apparato burocratico	Organo legislativo	NS - NR
Province	45	27	14	5	-	10
Comuni	41	15	13	28	-	3
ASL	24	26	7	14	-	19
Imprese	21	17	31	11	3	16
Ass. industriali	16	26	32	26	-	-
Ass. agricole	35	29	18	18	-	-

L'analisi dei differenziali semantici restituisce essenzialmente tre accezioni negative, in linea con quanto già osservato. L'agenzia viene giudicata **lenta** (in particolare per comuni maggiori, province, imprese e associazioni di rappresentanza), **difficile** (per associazioni di rappresentanza) e **costosa** (associazioni di rappresentanza, comuni maggiori e province).

Secondariamente, e comunque con prevalenza di valutazioni positive, è ritenuta **lontana**, da imprese e comuni minori e, solo per le imprese, **nemica**.

ARPAV è ritenuta, unanimemente, giusta, attiva, capace, efficiente e utile. Viene poi definita **vicina** dalle imprese del **settore chimico**, dagli **uffici ambiente dei comuni medi e grandi**; è definita **forte** dalle imprese di **lavorazione dei metalli**, dai **cementifici**, dalle **imprese chimiche e dagli uffici ambiente dei comuni medi**. Infine per le amministrazioni locali emerge l'attributo *giovane*.

Publicazioni e dati ARPAV - dati o informazioni utili

Le indicazioni circa il tipo di dati e informazioni da pubblicare sono congruenti con quanto già evidenziato a proposito dei giudizi sull'attività svolta da ARPAV. Per gli **enti locali** le segnalazioni riguardano in prevalenza gli **esiti** dei **monitoraggi dell'aria**, mentre per quanto riguarda le **imprese** vi è una elevata convergenza di opinioni sulla richiesta di pubblicazione di **informazioni** e **aggiornamenti** sulle **normative**. È però assolutamente rilevante quanto segnalato dai **cementifici**, ovvero richieste di **pubblicazione sull'attività di controllo**, in un'ottica di **rassicurazione sull'impatto delle attività economiche**.

Che tipo di dati o informazioni sulla tematica ambientale sarebbe utile, secondo Lei, che venissero pubblicati?

Rispondenti

Tipologia di utenza

Tipologia di utenza	Che tipo di dati o informazioni sulla tematica ambientale sarebbe utile, secondo Lei, che venissero pubblicati?						Rispondenti	
	Monitoraggio dell'aria	Interpretazione e applicazione delle norme	Monitoraggio dell'acqua	Rifiuti	Rapporti su controlli e monitoraggi effettuati	Inquinamento del suolo	N	Un. N
Province	●●		●●	*	*	●	(15)	(15)
Comuni > 35.000 abitanti	●●●	*	●●			●	(2)	(27)
Comuni 20.000-35.000 abitanti	●●●	●	●	*	*	*	(4)	(25)
Comuni < 20.000 abitanti	●●	*	●	●	*	●	(67)	(31)
Imprese - Trattamento metalli	●	●●●	●	●	*		(16)	(17)
Imprese - Cementifici, ceramica e fusione	●	●	●	●	●		(7)	(14)
Imprese - Chimica	●	●●		*	*		(7)	(10)
Imprese - Rifiuti e depurazione	●	●●	*	●	*	*	(15)	(20)
Imprese - Allevamenti		●●	●	●●●			(21)	(9)
Imprese - Altro settore	●●●	*	●	*	●●	*	(9)	(12)
Associazioni di categoria	●	●	*	●●	●		(19)	(19)
ASL	●●●	*	●●	*	●	*	(32)	(32)

Informazioni utili dal sito internet di Arpav

Internet è ampiamente utilizzato: mediamente è consultato da oltre l'80% nei vari settori.

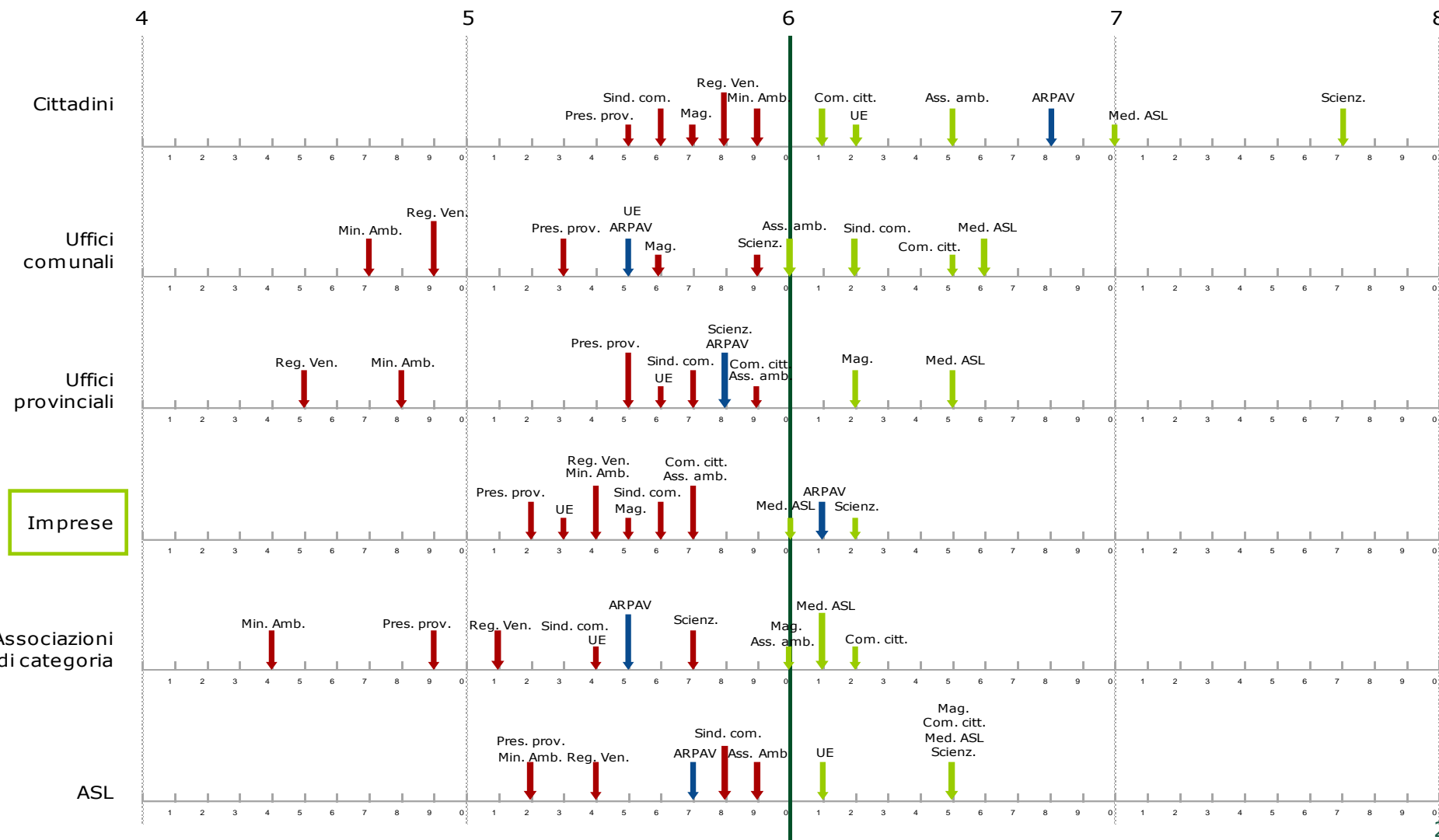
Le **imprese**, in particolare cementifici e aziende di trattamento rifiuti, gli **uffici ambiente** dei comuni e le **associazioni** di categoria ricercano informazioni sulle **normative**; gli **enti locali** e le **aziende di trattamento rifiuti** consultano soprattutto le **previsioni meteorologiche**. I **monitoraggi sull'aria** vengono consultati da oltre il 50% dei **comuni**, dai **cementifici**, dalla imprese **chimiche** e di trattamento **rifiuti** oltre che dalle **Asl**.

Tra le informazioni disponibili in internet, particolarmente utili per le imprese quelle di tipo normativo, per i comuni medi e grandi e per le Asl i dati sui monitoraggi dell'aria, mentre per province e aziende di trattamento rifiuti le previsioni meteo.

Tipologia di utenza	Informazioni presenti nel sito internet di ARPAV utili per l'attività professionale di competenza						Rispondenti	
	Interpretazione e applicazioni delle norme	Monitoraggi dell'aria	Informazioni meteorologiche	Monitoraggi su matrici varie	Monitoraggi dell'acqua	Elettrosmog	N	Un. N
Province		●	●●●		●		(17)	(17)
Comuni > 35.000 abitanti	*	●●●	●●	●		*	(3)	(39)
Comuni 20.000-35.000 abitanti	●●●	●●●				●	(3)	(20)
Comuni < 20.000 abitanti	●●●	*	●	●		*	(94)	(44)
Imprese - Trattamento metalli	●●●	●	*	●			(18)	(19)
Imprese - Cementifici, ceramica e fusione	●●	●	*	●			(8)	(17)
Imprese - Chimica	●●●	●		●			(9)	(13)
Imprese - Rifiuti e depurazione	●●		●●●	●			(15)	(20)
Imprese - Altro settore	●●	*	●	●			(22)	(11)
Associazioni di categoria	●●●		●●		●		(25)	(25)
ASL		●●●		●●	●	●	(26)	(26)

Reputazione dell'Agenzia

Solo le **imprese** pongono **ARPAV** tra i **oggetti di cui i cittadini si fidano**.
Per gli **enti locali**, **ARPAV** è **difficilmente "spendibile"** come soggetto garante



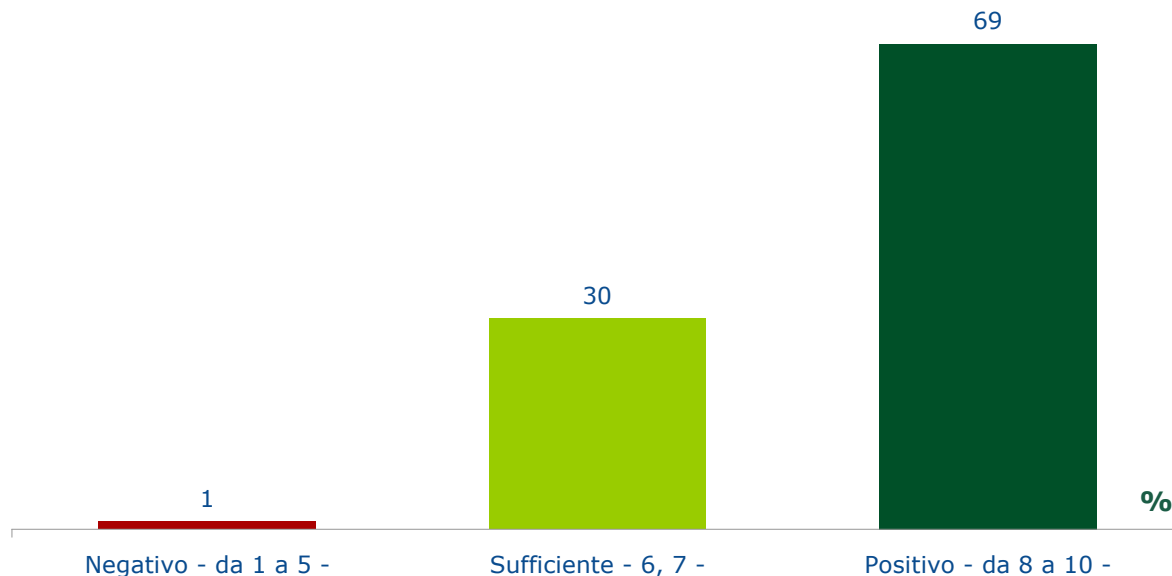


arpav

SERVIZIO METEO E VALANGHE DI ARPAV

Il giudizio complessivo sul servizio

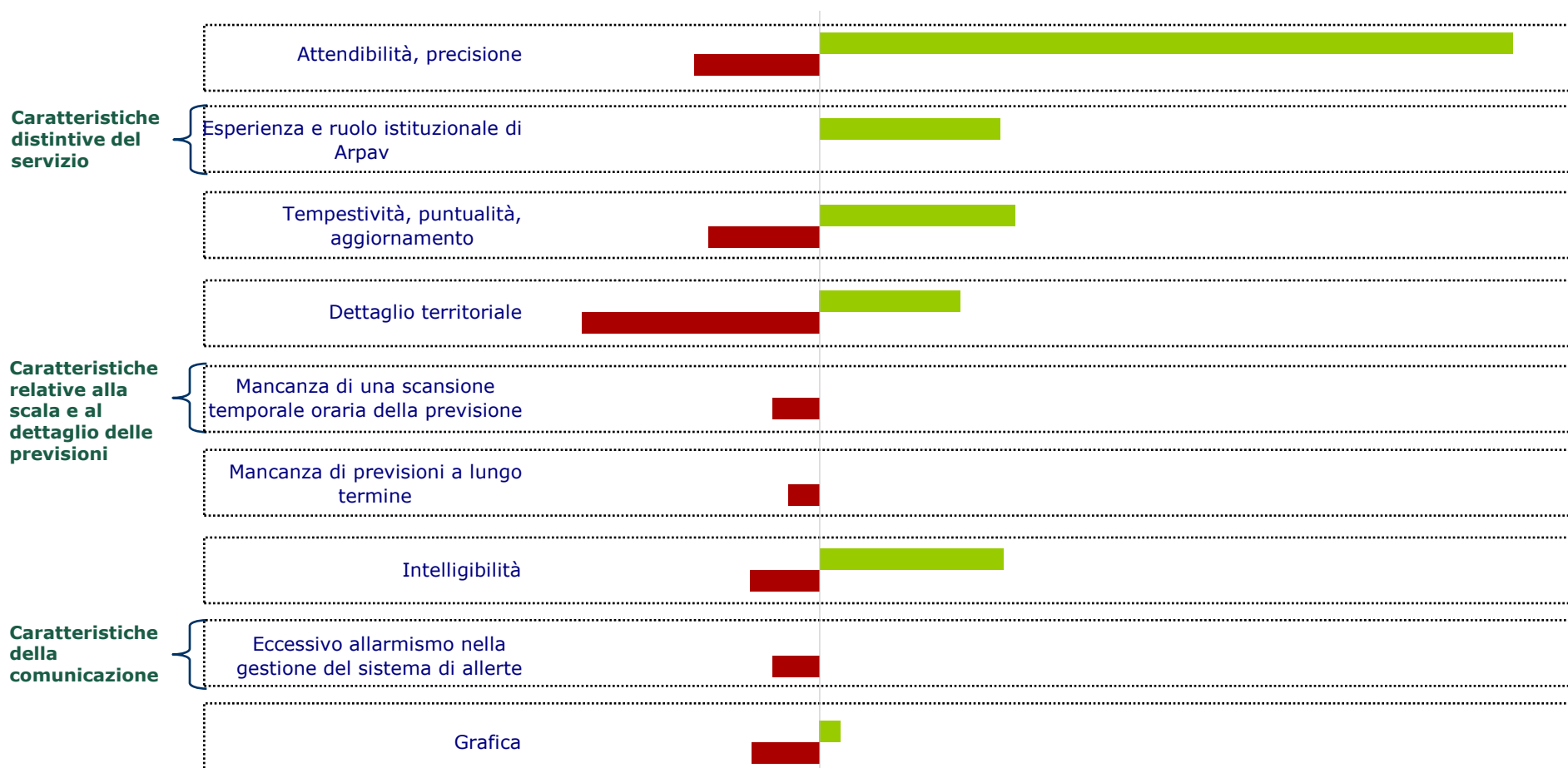
Se dovesse dare un giudizio da 1 a 10 sul servizio Meteo e Valanghe di Arpav nel suo complesso, che voto gli darebbe? (solo per chi conosce il servizio, N=223 casi)



Settore	Quale voto darebbe al servizio Meteo e Valanghe di Arpav?			Totale	
	Negativo	Sufficiente	Positivo	%	N
	(1-5)	(6-7)	(8-10)		
Agricoltura (aziende, agriturismi)	-	34	66	100	(61)
Comuni	1	28	72	100	(89)
Montagna (rifugi, guide, impianti risalita)	2	23	75	100	(57)
Consorzi di bonifica	6	50	44	100	(16)
Totale	1	30	69	100	(223)

Punti di forza e di debolezza del servizio a confronto

■ Punti di forza ■ Punti di debolezza



In verde viene espressa l'intensità dei punti di forza, mentre in rosso la misura dei punti di debolezza (la differenza tra le due barre rappresenta l'effetto netto del singolo fattore). Il principale punto di criticità è il **dettaglio territoriale**.

Per altri fattori critici - attendibilità e precisione, tempestività e puntualità - prevalgono valutazioni positive: tuttavia la criticità relativa permane in quanto specifica di alcuni utilizzatori: l'attendibilità nel caso degli operatori montani; la tempestività per i consorzi di bonifica per gli operatori agricoli.

Alcune considerazioni sul rapporto servizio-utilizzatore

Mancanza di:

- sistema di registrazione dell'utenza
- database centrato sull'utenza



Bassa integrazione tra i diversi prodotti



Basso utilizzo di alcuni prodotti, ad esempio:
• allerte e bollettino meteo in agricoltura

Il passaggio a un **approccio maggiormente orientato all'utente** secondo una logica di CRM può dare **soluzione** ad alcuni punti richieste dell'utenza:

- maggiore dettaglio territoriale
- maggiore integrazione tra i diversi prodotti a seconda delle esigenze dell'utenza
- migliore promozione dei servizi disponibili o utili per le diverse categorie dell'utenza

In un'ottica di **CRM**, si suggeriscono tre azioni in via prioritaria:

1. ricostruzione di una **banca dati** contenente le informazioni sulla clientela (recapiti mail e telefonici, servizi/prodotti utilizzati, indicazioni sulla tipologia di cliente, ecc.)



Informazioni su **quali prodotti** vengono utilizzati e da **quali tipologie di utenti**

2. definizione di **pacchetti di offerta** da fornire alle diverse tipologie di clienti - sulla base delle loro caratteristiche, delle esigenze, dei servizi già utilizzati



Risposta puntuale alle richieste delle diverse categorie di utenza

3. non solo promozione integrata dei prodotti ma anche realizzazione di un **prodotto integrato** da far arrivare al cliente con il supporto preferito (e-mail, fax, ecc.)



combinazione dei **servizi più adeguati** alle richieste, con **focalizzazione territoriale**

INDICAZIONI STRATEGICHE

I cittadini e l'ambiente

Salienza dell'ambiente in relazione ai fattori di rischio per la salute

Una parte rilevante della popolazione ritiene che:

- i controlli sull'ambiente siano peggiorati;
- i grandi complessi industriali siano ancora pericolosi

La comunicazione può orientare la costruzione sociale del rischio...

...con ripercussioni sul modo in cui l'opinione pubblica accoglie le valutazioni svolte da terzi

Un rischio è più accettato quando:

- conosciuto
- condiviso
- volontario

Modifica della **percezione del rischio associato**

Se le valutazioni circa le caratteristiche delle emissioni contrastano con la valutazione di rischio definitasi nell'opinione pubblica, **la fonte viene screditata**

Necessità/opportunità di un **dibattito pubblico informato**

↳ *Es. Riconversione a carbone della centrale di Porto Tolle*

Soggetto super partes:

i diversi stakeholder e soggetti politici si confrontano sulle diverse opzioni strategiche su temi di rilevanza ambientale a partire da informazioni scientificamente fondate e contestualizzate

Arpav

Il modo in cui vengono recepite le valutazioni di una Agenzia non sono tanto determinate da un giudizio consolidato sulla credibilità dell'Agenzia, quanto dal **dibattito generale** entro il quale queste di inseriscono

Negli enti locali prevale l'idea che **i cittadini si fidano poco di Arpav:**

- Le amministrazioni locali si confrontano con cittadini che esprimono *preoccupazione*..
- ..Risultati dissonanti con le loro attese portano a *dichiarazioni di scarsa affidabilità dell'Agenzia*

Le istanze della popolazione, degli enti locali e delle imprese

Popolazione

1. Quali azioni vengono poste in essere per tutelare e migliorare l'ambiente?



Richiesta di azione nei confronti dei soggetti politici

Es. Blocchi della circolazione: la maggior parte della popolazione li ritiene inefficaci, ma comunque vorrebbe che venissero replicati



Aver dimostrato la scarsa efficacia dei blocchi alla circolazione in un contesto che però non ha visto calare l'attenzione, risolve e acutizza la domanda

2. Come e in che misura vengono svolti i controlli sull'ambiente?

3. Qual è lo stato dell'ambiente, la situazione di aria, acqua, gestione rifiuti, ecc.?

Enti locali

1. Supporto nel gestire le pressioni che gli derivano dai cittadini e le istanze del mondo produttivo

2. Supporto tecnico

Imprese

1. Informazioni di tipo normativo

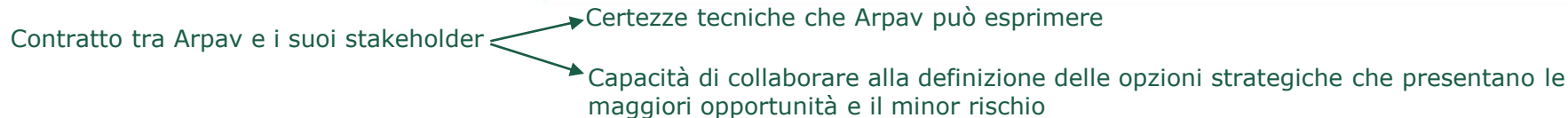
2. Maggiore integrazione dell'Agenzia con gli enti locali

3. Rendere noto all'opinione pubblica l'attività di controllo nei loro confronti



attesa: credibilità e competenza dell'Agenzia influenzano la costruzione sociale del rischio

Dalle certezze dei fatti alle certezze del ruolo



Indicazione per Arpav:

Affrontare il livello di incertezza intrinseco nelle informazioni gestendo un processo di definizione delle opzioni strategiche basato su:

- Informazione di contesto
- Partecipazione degli stakeholder al processo
- Condivisione delle scelte



Ipotesi di strategia di comunicazione

Obiettivo:

Miglioramento continuo della sostenibilità ambientale dello sviluppo

1. Trasformare i risultati delle sue attività di controllo e monitoraggio in una **fonte informativa**;
↳ Supporto al dibattito per le opzioni strategiche a livello politico
2. Fornire **informazioni specifiche di tipo tecnico**
↳ In funzione di uso più efficiente delle risorse ambientali e riduzione dell'impatto ambientale
3. **Informare i cittadini**
↳
 - Efficacia del loro contributo al processo di miglioramento continuo
 - Priorità di intervento (sulla base di una valutazione di efficienza)

La comunicazione non si focalizza su quanto è stato fatto dall'Agenzia in termini di controlli, ma sul contributo all'obiettivo di miglioramento ambientale derivante dalle azioni messe in atto.

La severità non si realizza negli atteggiamenti inquisitori nei confronti della singola situazione, ma nella fermezza nell'indicare le aree di intervento all'intero sistema.

Are di intervento

Azioni

1. Contestualizzazione delle informazioni sullo stato dell'ambiente

↳ *Indicazioni sulle modalità di organizzazione dei dati possono essere desunte a partire dall'analisi delle domande poste dalle amministrazioni comunali ai DAP, tenendo presente i principi di contestualizzazione temporale, territoriale e sociale del dato.*

Esempi: Analisi dei dati di qualità ambientale dei corsi idrici; indice trofico TRIX sulle acque marino costiere

2. Comprensione dei fattori di pressione connessi ai diversi tipi di attività

- Supporto informativo alla comprensione delle caratteristiche di base del funzionamento di impianti industriali
- Implicazioni in termini di impatti ambientali connessi alle principali tipologie di attività produttive

↳ *La selezione delle tipologie di riferimento può essere definita sulla base delle fattispecie di attività sulla quali Arpav è più frequentemente chiamata a supportare i comuni. Le informazioni possono assumere la forma di faq.*

3. Comprensione delle metodologie di controllo e valutazione

Supporto informativo sui controlli possibili e opportuni e sul tipo di informazioni che restituiscono i diversi controlli, distinguendo tra valutazioni ex post, sull'impatto o emissioni e valutazioni ex ante, sulle caratteristiche progettuali o di funzionamento

↳ *La selezione delle indicazioni da fornire può essere definita sulla base delle fattispecie in cui è stata rilevata la maggiore discordanza tra metodologie ottimali (in base alla valutazione di Arpav) e interventi richiesti dagli enti locali. Le informazioni possono assumere la forma di faq.*

Es. riorganizzare le informazioni contenute in "QUALITA' DELL' ARIA - Metodi di misura inquinanti atmosferici"

4. Mappa delle competenze e delle procedure in materia di controlli

- ↳
- *Autorità coinvolte*
 - *Iter procedurali*
 - *Tempi, fasi, referenti, costi, ecc.*

Aree di intervento

Azioni

5. Benchmarking sulle performance di sostenibilità

Sistema basato sul monitoraggio degli output e sulla valutazione dei processi

- Enti locali
 - conoscere gli impatti attesi dalle diverse tipologie di attività
 - sostanziare azioni di pressione mirate al miglioramento dei processi di fattispecie concrete
- Imprese
 - valutare la propria posizione rispetto alla situazione generale
 - capitalizzare in termini di immagine e reputazione l'investimento in tecnologie "verdi"

↳ Esempio: Progetto In.em.ar

6. Dalle procedure di controllo alle indicazioni di miglioramento

Suggerimenti o raccomandazioni sulle aree di miglioramento della sostenibilità ambientale e la riduzione degli impatti di attività, processi, definendo come prioritari gli interventi a maggior efficienza dal punto di vista delle ricadute ambientali

↳ Esempio: "3 zonizzazioni complementari per 3 differenti domande" in La zonizzazione del territorio in provincia di Padova

7. Informazioni sulla normativa

Creare mappa della sezione e organizzare le informazioni con struttura a FAQ

↳ Esempio: COMUNICAZIONE APPARECCHI CONTENENTI PCB

8. Priorità informative e rilancio del contributo individuale

Attraverso il legame tra le informazioni sullo stato dell'ambiente, su politiche, sui controlli, con indicazioni degli effetti sull'ambiente dei comportamenti individuali e sulle opzioni di miglioramento (consumi, efficienza energetica, ecc.)

Piano di comunicazione

1. Progettare una nuova iniziativa di comunicazione esterna ad ampio respiro che dia un forte contributo alla conquista del posizionamento desiderato: "Ambiente Veneto 2013 (?): Stati Generali"
2. Valorizzare al massimo il 'Rapporto Annuale Ambiente' integrandolo in maniera organica nel piano di attività di ARPAV
3. Sviluppare un'attività di comunicazione interna che ricollegli i nuovi progetti strategici lanciati con il nuovo posizionamento
4. Aggiornare la comunicazione web come elemento trasversale di integrazione, accessibilità e visibilità di tutte le principali attività ARPAV
5. Rendere percepibile il nuovo posizionamento attraverso le attività di comunicazione e i servizi già in essere 'firmandoli' tutti con un pay off e 'interpretandoli' in chiave comunicativa sulla base di un position statement comune
6. Rendere percepibile il nuovo posizionamento attraverso i servizi 'custom' già in essere adottando una politica di comunicazione tipo 'Intel inside'

Piano di comunicazione

1. Ambiente Veneto 2013 "Stati Generali" ———> Giornate di convegno

- I temi sono scelti per la loro centralità e capacità di aggregare categorie omogenee di interlocutori,
- sono letti attraverso alcuni indicatori ambientali di riferimento e da questa 'lettura' parte la definizione delle opzioni strategiche di sviluppo;
- Il progetto è gestito con la Regione attraverso un processo di costruzione altamente interattivo con tutti gli stakeholder.
- Ruolo di Arpav:
 - a. Fornire il quadro della situazione
 - b. Facilitare il processo di definizione delle opzioni strategiche
 - c. Candidarsi ad essere l'organizzazione strumentale prevalente nelle fasi attuative delle opzioni strategiche

2. Rapporto annuale ambiente

Fasi del rilascio:

- a. Invio agli stakeholder in formato elettronico come documento di lavoro per gli Stati Generali
- b. Pubblicazione e presentazione ai media come sintesi del rapporto stesso e di "atti" degli Stati Generali



Integrazione 'Stati Generali' e 'Rapporto Annuale Ambiente'

1. *Accordo con la Regione Veneto*
2. *Conferma temi e stakeholder*
3. *Presentazione del progetto ai media*
4. *Rilascio del Rapporto Annuale Ambiente agli stakeholder*
5. *Organizzazione e gestione metodologica di un'attività di elaborazione del rapporto per gruppi tematici di stakeholder*
6. *Organizzazione degli Stati Generali*
7. *Rilascio del Rapporto Annuale Ambiente integrato*

Piano di comunicazione

3. Comunicazione interna

- Attivare e riallineare la comunicazione top down
- Convention dirigenti: collocazione di tutti i progetti interni già lanciati nell'ambito di un piano strategico complessivo
- Seconda convention dirigenti: stato di avanzamento lavori da parte dei responsabili dei cantieri
- Terza convention dirigenti: rielaborazione interna dei responsabili dei cantieri di quanto emerso dagli Stati Generali
- Newsletter interna 2013: condivisione dei lavori in corso

4. Comunicazione WEB

- Approccio semantico fortemente orientato all'utente (professionisti o cittadini)
- Strumento di lavoro operativo per la gestione dell'integrazione 'Stati Generali' e 'Rapporto Annuale Ambiente'
- Strumento di dialogo e relazione con gli stakeholder chiamati ad essere 'prosumer': produttori e consumatori di informazioni e servizi allo stesso tempo
- Valorizzare, allineare e rendere riconoscibili tutte le attività Arpav

5. Riallineamento attività di comunicazione in essere

- Meteo, valanghe, PM10 ... vengono firmati da Arpav con un pay off tipo "AMBIENTE CONSAPEVOLE".
- Depliant, siti, comunicati stampa, pubblicazioni, ... presentano tutti i servizi con un testo sempre uguale (15 righe) che fa da raccordo con il nuovo posizionamento di comunicazione Arpav

6. Valorizzazione servizi custom

- Specifici accordi con tutti i 'clienti' di Arpav che fungono da 'rivenditori a valore aggiunto'
Es. le associazioni di categoria degli agricoltori rispetto ai bollettini di agrometeorologia; le associazioni di albergatori rispetto ai bollettini Meteo mare o neve; le Apt rispetto ai rapporti sulla qualità delle acque costiere, ecc.
- Ruolo di Arpav:
 - a. Fornitore di dati
 - b. Elemento strumentale nella formulazione di raccomandazioni, consigli, indicazioni, opzioni, ... soluzioni
Es. "Arpav INSIDE"