

LA DOMANDA DI INFORMAZIONE AMBIENTALE VERSO LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Roberta Cucca

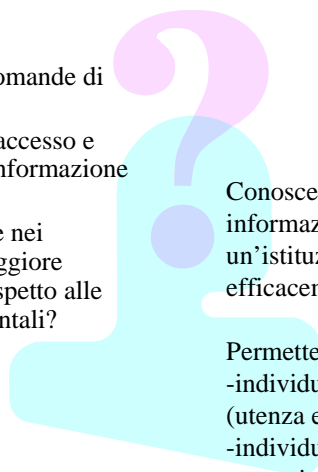
Workshop: Informazione ambientale nella pubblica amministrazione.
Esperienze a confronto.

Università Bocconi, 27 settembre 2007

Il perché della ricerca

Rispondere a due domande di policy:

- Come garantire accesso e trasparenza all'informazione ambientale?
- Come sviluppare nei cittadini una maggiore responsabilità rispetto alle tematiche ambientali?



Conoscere la domanda pubblica di informazione ambientale è rilevante per un'istituzione che vuole comunicare efficacemente con i cittadini.

Permette di:

- individuare le necessità delle diverse utenze (utenza esperta e non esperta)
- individuare le principali difficoltà di comunicazione con le diverse utenze
- ri-orientare le strategie di comunicazione

Metodologia di ricerca

- Interviste referenti interni alla pubblica amministrazione
- Interviste stakeholders nel campo dell'informazione ambientale (imprese, associazioni d'impresa, associazioni ambientaliste e dei consumatori, ricercatori, professionisti, ecc)
- Focus group con cittadini (vari target: età, genere e titolo di studio)

Obiettivi

Comprendere quali sono:

1. Canali di accesso all'informazione ambientale
2. Tematiche di maggiore interesse
3. Punti di forza / Criticità dei processi di informazione

Raccogliere:

4. Suggerimenti per migliorare l'offerta di informazione ambientale

L'utenza "Esperta" o "attiva"

Caratteristiche

- Competenza
- Ragioni professionali
- Atteggiamento attivo (cercano informazioni)
- "Sanno quello che cercano"

Chi sono?

- Imprese
- Associazioni o consorzi di imprese
- Professionisti (architetti, ingegneri, ecc.)
- Associazioni ambientaliste
- Altre associazioni rappresentative di interessi diffusi (ONG, associazioni consumatori, comitati cittadini, ecc.)
- Ricercatori, studenti (università o altri enti).
- Amministrazioni pubbliche, Enti
- Organi di stampa

L'utenza "esperta – attiva"

Come accedono all'informazione ambientale?

1. Strumenti informatici (Internet, mailing list..)
2. Contatto diretto con la pubblica amministrazione (settore di riferimento)
3. Seminari / convegni
4. Pubblicazioni
6. Altro..

Utenza “esperta - attiva”

Cosa cerca?

Utenti	Tipologia informazione
Aziende e associazioni d'impresa	Normativa, informazione su sgravi-incentivi, modulistica, dati ambientali (georeferenziati)
Altre amministrazioni, enti pubblici	Dati ambientali (georeferenziati)
Ricercatori e studenti	Normative, dati ambientali (georeferenziati), ricerche
Associazioni (ambientaliste e non)	Dati ambientali (georeferenziati), piani-politiche, accesso agli atti, guide “buone pratiche”
Professionisti (architetti, ingegneri, ecc.)	Dati ambientali (georeferenziati)
Organi di stampa	Comunicati, normativa

Difficoltà

1. Orientamento
 - informazione frammentata su troppi enti
 - troppo frammentata all'interno dell'ente
 - referenti all'interno dell'ente
2. Tracciabilità richieste di accesso
3. Formato – leggibilità – armonizzazione e aggiornamento dei dati
4. Reperimento normativa, piani, politiche..
5. Accesso agli atti

Utenza “non esperta” Caratteristiche

1. I cittadini (che non fanno parte di associazioni, comitati, ecc.)
 - Competenza meno specifica
 - Interesse personale
 - Atteggiamento più passivo

2. Come accedono all'informazione ambientale?
 - Mass media (televisioni locali, giornali, radio)
 - Call center / Numeri verdi /URP
 - Molto poco attraverso strumenti informatici

Utenza “non esperta”

- Quando cercano, cosa cercano?
 1. Informazioni generali sulla qualità dell'ambiente (es. Qualità dell'aria, dell'acqua, del suolo, ecc.)
 2. Informazioni di utilità specifica (es. limitazione alla circolazione, raccolta differenziata, risparmio energetico)
 3. Raramente accesso agli atti

Utenza “non esperta”

- Difficoltà nell'accesso all'informazione

1. Orientamento

- inform. frammentata su troppi enti
- inform. troppo frammentata all'interno dell'ente
- difficile reperimento referenti all'interno dell'ente

2. Difficoltà lettura informazioni

- reperimento, lettura e comprensione dati
- reperimento e comprensione normative, piani, programmi

Cosa può fare l'istituzione?

- Proporsi come **soggetto attivo** nel campo dell'informazione ambientale
 - Predisporre strumenti istituzionali di approfondimento
 - Promuovere una nuova cultura dell'informazione ambientale

Strumenti:

1. Creare degli strumenti efficaci di orientamento (in quale ente posso trovare cosa?; cosa e dove trovo all'interno dell'ente?)
2. Cataloghi informatici doppio livello di lettura (utenza *esperta* e *non esperta*)
 - con dati pre-elaborati, serie storiche, cartografie, ecc.
 - con motori di ricerca per la normativa e schede di sintesi legislative.

Cultura dell'informazione ambientale

1. Sviluppare una nuova cultura dell'accesso all'informazione ambientale all'interno della P.A. (conoscenza normativa, formazione, ecc)
2. Predisporre strumenti per un ruolo attivo degli stakeholders e dei cittadini nei processi di comunicazione (creare laboratori con stakeholders per condivisione saperi e informazioni; strumenti di raccolta informazioni dai cittadini)
3. Promuovere educazione ambientale (come trasmissione di competenze per "comprendere" l'ambiente; conoscenza diritti-doveri nei confronti dell'ambiente e dell'informazione ambientale)