

La proposta è quella di costituire un laboratorio di innovazione "Leggere i dati e farne buon uso", implementando le seguenti azioni:

1. analisi Swot dello stato dell'arte (tecnico, metodologico, organizzativo, strumenti, persone dedicate ecc.) nei diversi settori d'azione per formulare proposte di miglioramento e finalizzate a una gestione intersettoriale e integrata
2. coinvolgere reti e associazioni di esperti in ottica di *citizen science* (*data journalist*, comunità *open source*, comunicatori ed educatori ambientali ecc.) in percorsi di miglioramento e sviluppo (*focus group*, *hackathon* ecc.) sui processi e prodotti Snpa
3. un modulo formativo per i collaboratori di Snpa dei settori citati coinvolgendo esperti interni ed esterni per impostazione strategica e metodologica e analisi buone pratiche
4. la redazione di una linea guida di indirizzo interno per le strutture che



FOTO: ROBERTO BRANCOLINI - REGIONE ER

producono dati e report con avvertenze e indicazioni utili a poter gestire la rappresentazione dei dati nei modi più utili, appropriati ed efficaci

5. redigere e gestire un piano d'azione per l'educazione e alfabetizzazione della cittadinanza (specifici segmenti, ad esempio scuole, associazioni, professionisti

ecc.) all'interpretazione e utilizzo dei dati ambientali.

**Paolo Tamburini**

Arpa Emilia-Romagna  
 Coordinatore gruppo di lavoro Educazione ambientale e alla sostenibilità, Snpa

**LA COMUNICAZIONE INTEGRATA DEL SNPA**

**COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ, UNA DECLINAZIONE COMUNE PER FARE RETE**

Da circa tre anni stiamo lavorando, come rete "Comunicazione e informazione" per realizzare strumenti di comunicazione integrata del Snpa, per affermare il carattere strategico per il Sistema di queste attività e per dar vita alle forme organizzative più opportune e adeguate in tutti gli enti che lo compongono.

L'italiano è una lingua molto ricca e piena di sfumature, per cui alla stessa parola possono essere attribuiti significati diversi. Fra gli aspetti che possono aiutare a fare rete c'è anche quello relativo al linguaggio da utilizzare. Condividere il significato da attribuire ad alcune parole chiave è sicuramente un lavoro necessario in tale direzione.

Provo qui ad esprimere il mio punto di vista sull'argomento, relativamente ad alcune parole chiave per il nostro lavoro:

- **ascolto**: prestare attenzione a quello che soggetti con i quali entriamo in contatto ci dicono, può essere un'attività occasionale, nell'ambito del lavoro dell'ufficio relazioni con il pubblico, dei commenti a notizie pubblicate sul web, post/ tweet e altre espressioni sui social media, ovvero attività progettate e realizzate in modo strutturato, ad esempio attraverso indagini di *customer satisfaction* o - nei confronti dei media - attraverso un'analisi della rassegna stampa quotidiana; è in qualche modo un'attività unilaterale da parte nostra, quando ascoltiamo, ma non avviamo un dialogo
- **informazione**: mettere a disposizione dati, notizie ecc., in modo "passivo" (ad esempio pubblicandoli su un sito web o su rapporti) o in modo proattivo, attraverso *newsletter*, comunicati stampa ecc. che vengono recapitati ai destinatari. In questo caso si tratta di un'azione unilaterale, che non comporta un *feedback* da parte dei destinatari (che peraltro si può avere, ad esempio, attraverso i commenti alle notizie pubblicate sul web)
- **comunicazione**: mettere in comune informazioni con i nostri interlocutori. Quando cioè le attività unilaterali di ascolto e/o informazione, diventano bilaterali (o multilaterali), nel senso che si avvia un dialogo con i nostri interlocutori, in tutte le forme possibili (via email, attraverso risposte ai commenti sul web, attraverso l'interazione sui social media ecc.)
- **relazione**: dar vita a un rapporto diretto, a un coinvolgimento

a partire da un'attività di comunicazione, si tratta cioè di un contatto che può essere di persona o mediato dal telefono ed è tipico dell'ufficio relazioni con il pubblico nei confronti del cittadino e dell'ufficio stampa nei confronti degli operatori dei media. Allo scambio di notizie e informazioni tipico della comunicazione si aggiunge l'aspetto dell'interlocuzione diretta fra persone, che mette in gioco gli aspetti non verbali derivanti dal rapporto che si instaura fra persone.

A queste parole chiave si aggiunge quella della **educazione**, che comporta un impegno che, utilizzando tutte le attività precedenti, sia rivolto a determinare modifiche nei comportamenti dei destinatari delle nostre attività. Ma su questo tema altri colleghi sono molto più competenti di me.

**Marco Talluri**

Arpa Toscana  
 Coordinatore Rete "Comunicazione e informazione" Snpa

