



n. 166 - Martedì 20 settembre 2016

Al tempo dei social la comunicazione ambientale non può che essere bidirezionale

[Share](#) | [Tweet](#) | [RSS](#)

Intervista a [Veronica Caciagli](#), esperta di comunicazione ambientale

Continuiamo la serie di interviste ad [esponenti di associazioni ambientaliste, giornalisti, professionisti della comunicazione, esperti delle tematiche della trasparenza](#), per approfondire temi quali: comunicazione, informazione ambientale e processi partecipativi, con particolare riguardo alle loro aspettative nei confronti delle agenzie ambientali su questi ambiti.



Abbiamo quindi interpellato [Veronica Caciagli](#), esperta di comunicazione ambientale e di politiche riguardanti i cambiamenti climatici e l'energia; ha lavorato come Climate Change Officer presso il Consolato Britannico di Milano. Dal giugno 2011 è Italy Outreach Coordinator del movimento 350.org e presidente dell'Italian Climate Network Onlus. Attualmente svolge attività come libero professionista su progetti di comunicazione ambientale, specialmente per il web e tramite social network; riduzione delle emissioni di CO₂; insegnamento in corsi e master; consulenza per standard di sostenibilità; elaborazione di contenuti di informazione ambientale per libri scolastici. Sul web è @VeronicaClima.

Nell'e-book "I Social Network per gli eventi", che ha scritto insieme a Letizia Palmisano, spiega come comunicare un evento tramite i social, vuole indicarci qualche aspetto di particolare interesse che può essere utile anche per un'agenzia ambientale?

Alcuni ottimi organizzatori di eventi sottovalutano i canali social come strumento di comunicazione: che si tratti di un seminario o di un workshop, è possibile utilizzare i social media come leva di comunicazione e anche promozione, anche per le agenzie ambientali. La chiave del successo consiste nella programmazione: analisi della situazione, definizione degli obiettivi, budget, target, piano di comunicazione. Se utilizzati in maniera professionale, i social possono dare risultati eccellenti: purtroppo, però, spesso questa fase di programmazione manca. A differenza di quanto taluni pensano, occorre studiare per comunicare efficacemente tramite i social oppure farsi supportare da dei professionisti.

Dal suo punto di vista di giornalista ambientale, cosa si aspetterebbe dalla comunicazione di un'Agenzia per la protezione ambientale?

Quello che i giornalisti ambientali si aspettano da un'Agenzia per la Protezione Ambientale sono in primo luogo dati fruibili: penso, ad esempio, ai dati relativi all'inquinamento dell'aria o delle acque. E informazioni dettagliate in caso di incidenti, fornite in tempi veloci. Molto importanti anche le iniziative di educazione e formazione sulle questioni ambientali, soprattutto adesso che è stato introdotto l'obbligo formativo per gli iscritti all'albo dei giornalisti.

Le agenzie ambientali devono affrontare quotidianamente situazioni di "emergenza", di "piccole" e "grandi" dimensioni. Dallo sversamento di gasolio in un corso d'acqua, all'incendio di un impianto di gestione dei rifiuti, all'incidente in un'azienda a rischio d'incidente rilevante. Come giornalista, esperta di comunicazione, cosa si attenderebbe da un'ARPA in una situazione di emergenza ambientale?

Credo che certe attività non si improvvisino: mi aspetterei che l'ARPA abbia un piano di gestione dell'emergenza. Dal punto di vista della comunicazione, questo si traduce in procedure chiaramente definite, in modo da permettere alla macchina comunicativa di lavorare efficacemente nel caso in cui si verifici l'emergenza, anche attraverso i social (quello che gli inglesi chiamano "[Social Media Crisis Management](#)", [ne parlo in questo articolo](#)). Occorre che le responsabilità siano chiaramente definite, sapere chi deve fare cosa. Con la finalità di fornire in tempi rapidi informazioni utili, veritiere e corrette. È essenziale anche evidenziare come la comunicazione dell'emergenza debba poggiare su una base di educazione al rischio.

Come cambia la comunicazione ambientale al tempo dei social?

La comunicazione social è bidirezionale: gli utenti possono fornire dei feedback. Questo in alcuni casi può essere recepito come un ostacolo o almeno un rischio: basti pensare a quello che sta succedendo in questi giorni in merito all'iniziativa di comunicazione del Ministero della Salute in materia di "Fertility Day", aversata da milioni di persone sui social network. Ma che cosa sarebbe successo prima dei social? Le persone non avrebbero avuto a disposizione un canale di comunicazione attraverso cui esternare il proprio pensiero. Nel bene e nel male, i social danno parola a tutti: spetta al comunicatore, anche ambientale, ascoltare il pubblico e reagire di conseguenza. Non è solo un rischio: è anche un'opportunità per conoscere il pubblico (sempre nel bene e nel male...) e poter adeguare il messaggio comunicativo.

Lei, nel suo blog, dichiara di essere impegnata per vincere la sfida del clima. Quale può essere il ruolo delle agenzie ambientali in questo campo?

Anche in questo campo, i dati di base sono informazioni essenziali. Inoltre, le agenzie ambientali possono essere un formidabile alleato per attività di formazione e informazione dei cittadini, perché conoscono a fondo il proprio territorio e i cittadini. Sono particolarmente affezionata a un'iniziativa dell'IBIMET e della Regione Toscana, l'"Osservatorio Kyoto", un progetto integrato per il monitoraggio del bilancio dell'anidride carbonica, l'attivazione di strumenti di informazione dei cittadini e di supporto ai decisori politici: è stato il primo input di informazioni che mi ha fatto appassionare alla questione climatica. Sarebbe bello se, con le agenzie ambientali, si potesse creare un equivalente "Osservatorio sull'Accordo di Parigi" sui [cambiamenti climatici](#)...

[File PDF](#)

Organizzazione con sistema di gestione certificato e laboratori accreditati
 Maggiori informazioni all'indirizzo www.arpat.toscana.it/qualita

Direttore responsabile: Marco Talluri
 Autorizzazione del tribunale di Firenze: n. 5396 del 14 febbraio 2005
 Redazione: ARPAT, Via N. Porpora, 22 - 50144 Firenze - tel. 055-3206050 fax 055-5305640
 Email: arpatnews@arpat.toscana.it
 Web: www.arpat.toscana.it/notizie/arpatnews

È possibile ricevere regolarmente ARPATNEWS, personalizzandone le modalità (periodicità, temi, ecc.), compilando l'apposito [form di richiesta](#)

È possibile inserire un proprio commento in calce a ciascun numero della versione Web ed è possibile esprimere un giudizio su questo servizio, come sulle altre attività svolte da ARPAT, all'indirizzo: www.arpat.toscana.it/soddisfazione

— archiviato sotto: [Social media](#), [Comunicazione e informazione](#), [Agenzie ambientali](#)

— [Spedisci](#) — [Stampa](#) — [Aggiungi ai favoriti](#) —

Notizie

Le notizie di ARPATnews più lette nel 2019

I contatti con il pubblico dell'URP ARPAT nel 2019

Monsummano Terme (PT): presentati i primi dati della campagna di caratterizzazione della falda contaminata

Indagine di soddisfazione 2019: i risultati

Eventi Documentazione

Dalla scuola al territorio | Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2019

Giornata Europea del Mare - Navi di Maggio | Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente - Anno 2019

Navi di Maggio Le plastiche e la politica UE in materia di micro e nanoplastiche | Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2018

Chi trova un nido trova un tesoro | Relazioni con il pubblico e altre attività di comunicazione 2017

Multimedia

L'Annuario 2019 dei dati ambientali della Toscana

Dematerializzazione dei flussi documentali, firme digitali e PEC per una PA senza carta

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ARPAT

L'annuario 2018 dei dati ambientali della Toscana

Contenuti Esterni

Notizie brevi - [COVID19: due indagini del CNR su mutamenti sociali in atto e verde urbano](#)

Notizie brevi - [Cambiamento climatico e stili di vita: i video premiati dal Corecom Toscana](#)

Notizie brevi - [Il pianeta negli occhi film fest](#)

Notizie brevi - [Open data ed emissioni in atmosfera](#)

ARPATNews - [Arte e ambiente: un cetaceo di 12 metri all'Orto Botanico di Firenze](#)

Notizie brevi - [Terre de femmes, il premio per le donne che tutelano l'ambiente](#)

Presentazione Convegni - [Il tracking satellitare delle tartarughe Caretta caretta nelle acque toscane](#)

Presentazione Convegni - [L'acquario di Livorno: un mare di scoperte](#)

Dove Siamo

DIREZIONE
 TOSCANA COSTA
[LIVORNO, MASSA CARRARA, PISA, LUCCA](#)
 TOSCANA CENTRO
[FIRENZE, PRATO, PISTOIA](#)
 TOSCANA SUD
[GROSSETO, SIENA, AREZZO](#)