

CONTRIBUTO REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA – AZIONE 4 RISKNET

L'azione prevista dalla Regione Autonoma Valle d'Aosta all'interno dell'azione 4 del Progetto Risknet è stata seguita dal Centro funzionale regionale e divisa in due filoni principali.

1) IL PRIMO FILONE DI ATTIVITÀ:

Il primo filone è stato mirato allo **sviluppo e ottimizzazione, per mezzo di uno studio di psicologia della comunicazione e di un'analisi delle dinamiche di tipo web 2.0, del sito web del Centro Funzionale e di applicazioni mobile per il dialogo con i cittadini.**

A tal fine, prima di procedere sia alla progettazione che alla successiva fase di sviluppo, è stata effettuata **una prima analisi del contesto e dei requisiti** la cui finalità principale è stata quella di acquisire un repertorio di informazioni che sono servite come base alla successiva fase di progettazione del sistema. Questo tipo di analisi ha permesso di acquisire maggiore conoscenza circa i destinatari e le loro necessità e nel contempo di produrre un catalogo di requisiti da soddisfare in sede di progettazione e realizzazione. Per lo svolgimento di tale attività sono stati applicati principi di psicologia della comunicazione e dell'informazione, sociologia e statistica.

Durante questa prima fase sono state attuate le seguenti attività:

- **Analisi comparativa.** L'analisi comparativa di servizi e prodotti affini a quello in esame, con particolare riferimento a siti web istituzionale e commerciali, italiani ed esteri nelle versioni desktop e mobile o tablet. Tale attività ha permesso di scoprire aspetti importanti per la successiva fase di progettazione. Mediante l'individuazione degli standard de facto, le best practices e i worst cases su servizi equivalenti o simili è stato possibile individuare ulteriori requisiti di progettazione e allo stesso tempo caratterizzare positivamente il servizio sino ad oggi reso, evolvendo alcuni aspetti altrove mancanti.
- **Interviste strutturate e individuazione utenti modello.** Al fine di conoscere meglio gli attuali utenti del servizio, è stato pubblicato un questionario rivolto agli utenti della sezione meteo del sito web istituzionale della Regione Autonoma Valle d'Aosta, con l'obiettivo di raccogliere informazioni sulle modalità con cui abitualmente le persone utilizzano i servizi meteorologici sul web. Il fine ultimo era quello di raccogliere informazioni sull'attuale utenza, scoprire bisogni e necessità, al fine di perfezionare il modo in cui le informazioni vengono veicolate e presentate ai cittadini e offrire un servizio in linea con le aspettative e le preferenze degli utenti. Il questionario è stato pubblicato all'inizio del periodo di attività e in soli 10 giorni di pubblicazione è stato redatto e restituito da 336 utenti. Sebbene dall'analisi del questionario sia emerso come le risposte si distribuiscono in maniera piuttosto uniforme, tra gli intervistati, indipendentemente dalle diverse caratteristiche anagrafiche (età, sesso, luogo di residenza, ecc) è stato possibile individuare alcune peculiarità e comportamenti ricorrenti che si possono attribuire a specifiche tipologie di utenti. In particolare degno di nota è il diverso comportamento di:
 - a) cittadino valdostano vs turista: In primis, infatti, il campione vede un pari numero di utenti residenti in Valle d'Aosta e di Turisti che provengono da fuori valle, i quali pertanto consultano le previsioni meteorologiche con finalità differenti di cui occorre tener conto nell'offerta.



Illustrazione 17: Differenze nelle motivazioni che spingono a consultare le previsioni meteorologiche tra chi vive e chi non vive in Valle d'Aosta

- b) fascia di popolazione under e over 31 anni: ha compilato il questionario un campione ben distribuito per fasce di età sopra i 30 anni, mentre risulta carente il campione sotto i 30 anni, che probabilmente utilizza più strumenti come App per *mobile* o *socialnetwork*.

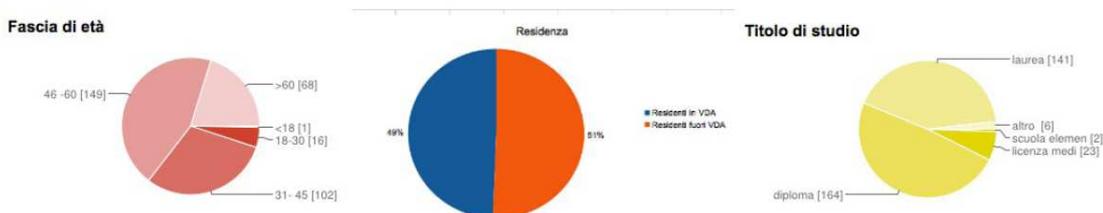


Illustrazione 9: Grafici relativi ai dati sulla fascia di età, residenza e titolo di studio

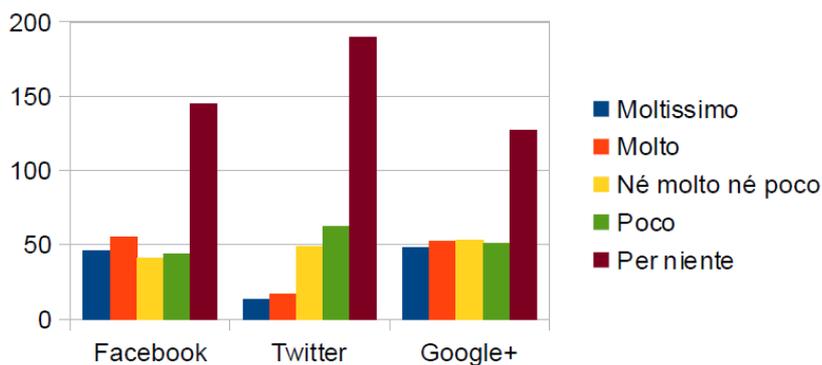


Illustrazione 15: interesse a ricevere informazioni meteo sui social network

Il dato dell'illustrazione 15, che mostra poco interesse da parte dell'utenza ad essere informata tramite socialnetwork, è pertanto sicuramente influenzato dal campione degli intervistati, che vede una limitata rappresentanza degli "under 30", ma allo stesso tempo deve evidenziare che per raggiungere la fascia "over 30" con contenuti (non solo connessi a previsioni meteo, ma più in generale tutti quelli dedicati alla conoscenza dei rischi) non si può investire solo sullo sviluppo di contenuti sui social network, perché si perderebbe un'importante fascia della popolazione.

- **Analisi dei risultati della prima parte dello studio antropologico**, condotto nel secondo filone di ricerca relativamente alla percezione del rischio meteorologico, di quello idro-geologico e idraulico da parte dei residenti in Valle d'Aosta, allo scopo di individuare i mezzi più efficaci per formare e informare la cittadinanza su tali tipologie di rischio, sia in tempo di allerta sia in tempo di "pace". Tale analisi è stata unita con alcune domande presenti anche nel questionario sul tema "previsioni meteo e rischi correlati" con interessanti risultati sulla percezione del rischio e su come e quando il cittadino si informa. In particolare c'è un'altissima percentuale di popolazione che è consapevole che in Valle d'Aosta ci sia un'alta probabilità che si manifestino rischi naturali (frane, valanghe, piene, incendi), ma buona parte di essi conferma che non conosce tale informazione, né in genere si informa per sapere in via preventiva il possibile manifestarsi di tali eventi straordinari. Inoltre chi è a conoscenza dei rischi dichiara che lo sa per tramite di professionisti e non perché esistono documenti informativi cartografici, e non, disponibili al pubblico anche via web. Per quanto concerne le modalità con cui il cittadino si informa sugli eventi, è emerso che in via preventiva si informa sui siti web istituzionali, mentre ad evento in corso preferisce le informazioni acquisite da tv e radio. Emerge quindi l'importanza di veicolare in modo corretto anche verso i media le informazioni e quindi di investire anche nel migliorare il rapporto con i giornalisti. Spesso, infatti, le informazioni sui media sono contrastanti, perché le fonti utilizzate sono le più diverse e disperate.
- **Inventario dei contenuti**. Durante questa attività è stato fatto un inventario dei contenuti presenti in quel momento sul sito istituzionale oltre a quelli non ancora presenti, ma che si riteneva utile procedere a pubblicare, con l'obiettivo di migliorare la comprensione della struttura attuale e orientare il lavoro di riprogettazione dell'architettura dell'informazione. In particolare, si è deciso di prevedere la possibile integrazione delle dinamiche di tipo web 2.0, con l'eventuale realizzazione di un profilo sui principali social network e la possibilità di condivisione dei contenuti del sito su piattaforme social.

A termine di tutta questa prima fase di indagine è poi seguita la vera **attività di progettazione e sviluppo** del sito sia in termini di architettura, grafica, design, sia per la predisposizione di banche dati complesse al fine di pubblicare dati anche in maniera dinamica e in tempo reale, per soddisfare il più possibile i requisiti e i desiderata emersi nella prima fase di indagine.

Tale fase è descritta nel dettaglio in uno specifico rapporto agli atti della documentazione progettuale ed ha portato alla realizzazione del sito (di cui è riportato in seguito uno screenshot della home page) che è online in fase di test essendoci molti contenuti dinamici e che puntano su diverse banche dati. I test sono praticamente terminati e verrà pubblicato a breve.



CENTRO FUNZIONALE
REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

MAPPA DEL SITO | FAQ | NEWSLETTER | CONTATTI

HOME | METEO | ALLERTE | MONITORAGGIO | RETE METEOROLOGICA | STUDI E RICERCHE | CLIMA | BOLLETTINI | CHI SIAMO | DIVULGAZIONE

FRA ITA

METEO IN VALLE D'AOSTA

OGGI | MERCOLEDÌ | GIOVEDÌ | PROSSIMI GIORNI >>

MATTINA | POMERIGGIO

Il meteorologo informa:
Cielo prevalentemente soleggiato con velature alte in banchi anche estesi, e con qualche cumulo in formazione, in particolare a SE. [Scopri di più >>](#)

Ricerca per località

Allen

Cerca

Nessuna Allerta

LOCALITÀ **TEMP**

Aosta - Piazza Plouves	25.8 °C
Ayas - Champoluc	18.8 °C
Champorcher - P.M. Blanc	13.7 °C
Cogne - Gimillan	18.8 °C
Courmayeur - Dolonne	22.0 °C
Donnas - Clapey	24.8 °C
Etroubles - Chevrière	19.9 °C
Gressoney/SJ Biellschoke	17.2 °C
La Thuile - Les Granges	21.1 °C
Morgex - Capoluogo	23.0 °C
Rhêmes-ND - Chaudanne	18.0 °C
Saint-Vincent - Terme	23.0 °C
Valgrisenche - Menthieu	18.9 °C
Valsavarenche - Pont	17.3 °C
Valtournenche - Cervinia	16.5 °C

Visualizza dati osservati

Segnalazioni dai cittadini

IN EVIDENZA

2014 - temperature record
I dati della stazione di St. Christophe mostrano che la temperatura media annuale del 2014 risulta essere la più alta da inizio della serie, ossia dal 1974. [Continua >>](#)

g+ f t

Scarica la nostra App!

DOVE SORGE LA MIA CASA? **METEO PER LE SCUOLE** **AGROMETEO**

CENTRO FUNZIONALE
REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

A queste attività è poi seguita **la terza fase che ha visto lo sviluppo Applicazioni per smartphone:**

- applicazione per la segnalazione dei dissesti idrogeologici (utenza professionale): gli operatori del Centro Funzionale hanno finora raccolto i dati relativi alle rilevazioni sui dissesti in modo tradizionale, ossia annotando le caratteristiche del dissesto attraverso diverse modalità di raccolta dati da documenti cartacei e poi inserendole in un sistema di acquisizione dati tramite pc desktop e archiviando le informazioni sui dissesti in un database condiviso con l'Ente e con tutti gli altri incaricati. L'app che è stata realizzata permetterà di eseguire queste rilevazioni direttamente tramite smartphone già in fase di sopralluogo: gli operatori potranno inserire da subito le loro rilevazioni, corredarle di fotografie prese sul posto e quindi caricarle in modo semplice all'interno del database senza dover prima effettuare il passaggio su carta e poi su pc;
- applicazione per la segnalazione del meteo da parte dei cittadini (utenza generale): in questa applicazione il cittadino può sentirsi partecipe, in quanto non solo può consultare la previsione meteo del luogo in cui si trova in quel momento, ma può segnalare le condizioni meteo osservate in tempo reale e ritrovarle poi pubblicate sul sito internet.

L'ultima fase di questo primo filone è costituita nell'elaborazione di un **piano di marketing** per una efficace diffusione del sito internet utilizzando e ottimizzando strumenti messi a disposizione del web, nonché per effettuare un approfondimento sulle modalità per effettuare una corretta comunicazione online (acquisendo nel corso di un pomeriggio di formazione alcuni cenni per un corretto utilizzo di tecniche di web writing, Search Engine Optimization e web analytics oltre che alcuni consigli sull'impiego dei principali social network). In questa fase è stato anche integrato il sito con una sezione originariamente non prevista ed è stata sviluppata la grafica per un eventuale futuro aggiornamento dell'attuale news letter.

1) IL SECONDO FILONE DI ATTIVITÀ:

Il secondo filone di attività si è invece concentrato nell'**analisi socio-antropologica della percezione del rischio meteorologico, di quello idrogeologico e di quello idraulico da parte della popolazione, con lo scopo di identificare le modalità e i mezzi più efficaci per formare e informare la cittadinanza su tali tipologie di rischio, sia in tempo reale sia nel tempo ordinario.**

Obiettivo principale della ricerca è stato quello di capire in generale come il pubblico percepisce il rischio idrogeologico, quanto conosce i rischi che possono esserci nel territorio in cui vive, come si informa e quali comportamenti adotta per prevenire l'esposizione al rischio e/o per meglio mettersi il più possibile al sicuro in caso di eventi. Tutto ciò al fine di migliorare il sistema di allerta e orientare la popolazione con future campagne informative/formative.

Il contributo dell'antropologia, in questo contesto, è stato fondamentale per capire quali sono i meccanismi socio-comportamentali che adottano i cittadini al fine di comprendere come agire per migliorare la cultura del rischio.

Tale analisi si è comunque basata su precedenti analoghe ricerche socio-ambientali e tiene conto delle linee guida Europee nonché di altri lavori internazionali e multidisciplinari effettuati in questo campo oltre che delle particolarità del territorio della Valle d'Aosta (di piccola dimensione e con una bassa densità di popolazione che permette una dinamica culturale con particolari caratteristiche).

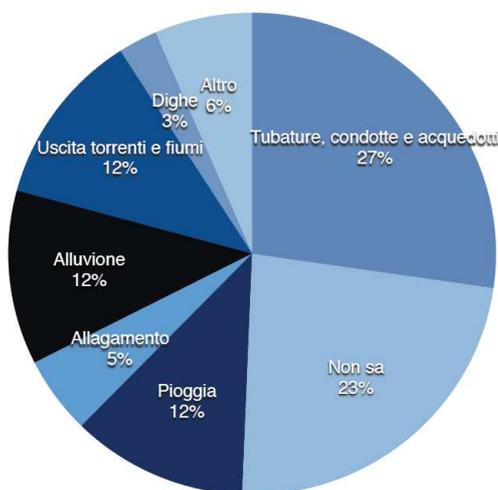
Sintesi delle principali fasi del lavoro:

- Questionario telefonico (svolto a 200 persone con 34 domande);
- Intervista semi-strutturata ai Sindaci resa in forma anonima al fine di agevolare il rilascio di opinioni sul sistema di allerta in totale libertà (23 Sindaci);
- Organizzazione di 2 Focus Group destinati alla cittadinanza svolti in due differenti Comuni valdostani;
- Interviste ad alcuni giornalisti che si occupano di informazione giornalistica con modalità differenti (web/tv/radio/carta stampata);
- Realizzazione di due prodotti video da disseminare sul web per informare la cittadinanza su che cos'è e che cosa fa un Centro funzionale nell'ambito di un sistema di allerta e per far comprendere come viene prevista e seguita un'allerta idrogeologica.

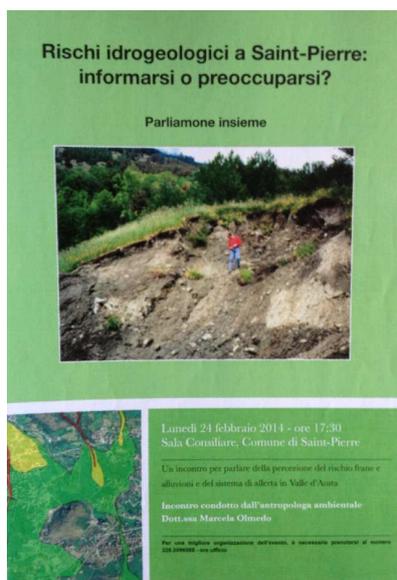
- **Analisi dei questionari sottoposti alla popolazione.** A differenza dei questionari effettuati per capire come riprogettare la pagina del sito web, che sono stati rivolti ad oltre 300 persone che già consultano tra le varie fonti, anche il sito web regionale, il questionario effettuato per capire il livello di percezione e cultura del rischio è stato rivolto ad un campione di popolazione casuale, sebbene indirettamente influenzato dalla disponibilità di una linea telefonica fissa il cui numero è di pubblico dominio sulle rubriche telefoniche. L'analisi ha cercato di individuare punti di forza che possono già costituire una strada da percorrere per favorire la cultura del rischio, punti di debolezza e ha fornito alcuni elementi sui quali soffermarsi per migliorare il sistema di allerta. Per una disamina dettagliata dei risultati si rimanda al rapporto specifico redatto e disponibile agli atti. E' comunque importante evidenziare quella che è forse una delle maggiori criticità emerse: i cittadini della Valle d'Aosta hanno una percezione di sovra-sicurezza e credono di non essere a rischio (contrariamente a quanto indicano gli studi di pericolosità condotti sul territorio regionale). Ciò è dovuto principalmente ai molteplici interventi strutturali realizzati dopo l'evento alluvionale del 2000 con la finalità di mitigare il rischio e che invece hanno portato al raggiungimento di una falsa percezione che possano "difendere in toto l'uomo dalla natura". Questa percezione di eccessiva sicurezza è in contrasto con l'idea di creare una "Cultura del rischio" in Valle d'Aosta perché con tale credenza il cittadino non si metterà a controllare regolarmente la meteo o i bollettini di allerta in ottica di "prevenzione", ma solo per non bagnarsi i vestiti uscendo

senza ombrello! La teoria della "cultura del rischio" prevede, invece, che ci sia consapevolezza senza paura. Senza creare eccessivo allarmismo, sarebbe dunque auspicabile una maggiore informazione su come funzionano le opere di contenimento e come mai il "rischio zero" in realtà non esista. In quest'ottica, sarebbe inoltre auspicabile anche una maggiore informazione sulla differenza fra i termini di "allerta" e "emergenza". Infatti, mentre l'87% degli intervistati dichiara di sapere quale è la differenza, dalle successive risposte risulta chiaramente che confondono ampiamente i due termini. Analogamente i tecnici devono stare attenti ad utilizzare una terminologia che sia compresa dai cittadini. A riprova di ciò la maggior parte degli intervistati non ha saputo dare una definizione corretta del termine "rischio idraulico" che invece è comunemente utilizzato dagli addetti ai lavori anche per la comunicazione verso la popolazione.

DOMANDA 15B - Il termine "rischio idraulico" a cosa lo collega?



- Analisi delle interviste ai Sindaci.** Le interviste ai Sindaci avevano lo scopo di sviscerare le criticità del sistema dal punto di vista di un Amministratore e per tale motivo sono state condotte in forma anonima. Si è pertanto cercato di capire il livello di comprensione dei bollettini di allerta, quanto sono ritenuti utili per una migliore gestione della successiva emergenza, se e quali azioni vengono intraprese a livello preventivo, come vengono informati i cittadini o eventualmente i turisti e quali suggerimenti ritengono utile fornire per il miglioramento del sistema di allerta. In linea generale, se da un lato è stato riconosciuto lo sforzo fatto per migliorare negli ultimi anni, dall'altro lato è emerso che non vi è una corretta comprensione né dei contenuti, né di come questi possano essere utilizzati in termini di prevenzione e per cui emerge la necessità di continuare a lavorare nella direzione di una migliore conoscenza e percezione del sistema di allerta e dei possibili rischi presenti sul territorio.
- Organizzazione di due focus group** come esperienza su una modalità di comunicazione per informare la cittadinanza. Il primo ha avuto una scarsa adesione da parte della cittadinanza, ma un impensabile entusiasmo di chi vi ha partecipato per aver scoperto quale a quanti attività si fanno per migliorare la conoscenza dei rischi e più in generale per la salvaguardia della vita e dei beni del cittadino. Emerge quindi che è sicuramente necessario investire di più per informare e rendere partecipe la cittadinanza. Il secondo focus group è stato organizzato coinvolgendo i bimbi, nell'ottica di catturare anche i genitori che li hanno portati al pomeriggio di giochi. La tecnica si è dimostrata buona per aumentare l'afflusso dei partecipanti, ma c'è comunque stata un'oggettiva difficoltà a far partecipare in maniera attiva i genitori presenti. Vi è quindi la necessità per il futuro di adottare tecniche "partecipative" più sofisticate.



- **Interviste ai giornalisti** che si occupano di informazione con modalità differenti (web/tv/radio/carta stampata). Nell'ottica dei risultati acquisiti dai questionari, nei quali è emerso che nel tempo reale il cittadino non si vuole informare (e non crede nell'informazione) attraverso canali web/social/numeri verdi istituzionali, ma acquisisce il quadro della situazione da tv e giornali, è risultato di fondamentale importanza integrare la ricerca coinvolgendo anche un campione rappresentativo di giornalisti che costituiscono un potenziale collettore e diffusore di informazioni, aspetto spesso sottovalutato dagli operatori dell'emergenza che hanno una modalità di approccio verso gli organi di informazione giornalistica di tipo passivo e non pro-attiva. Gli incontri sono stati proficui e utilissimi per entrambe le parti ed hanno permesso non solo di pervenire ad una migliore conoscenza delle esigenze e problematiche reciproche, migliorando già da subito alcune prassi di comunicazione, ma anche di pianificare future iniziative congiunte, quali ad esempio, corsi di formazione, tavoli di lavoro misti per organizzare meglio la comunicazione in tempo di pace e in emergenza, progettare una messaggistica anche attraverso twitter, strumento poco usato dalla popolazione, ma, viceversa, impiegato dai giornalisti per avvicinarsi alla notizia.
- **Realizzazione di due prodotti video** da disseminare sul web o in occasione di seminari o convegni per informare la cittadinanza su che cos'è e che cosa fa un Centro funzionale nell'ambito di un sistema di allerta e per far comprendere come viene prevista e seguita un'allerta idrogeologica. Il primo video, della durata di 6 minuti, cerca di illustrare cosa fanno i tecnici per valutare se possono insorgere condizioni di rischio idrogeologico a seguito della situazione meteo-climatica prevista e osservata negli ultimi giorni, sino ad arrivare al momento dell'emissione di un bollettino di allerta verso il sistema di protezione civile. Il secondo video, della durata di circa 10 minuti, illustra le attività svolte dal Centro funzionale a 360°, quindi non solo per la previsione delle allerte, ma anche per migliorare la conoscenza del territorio, nella speranza di incuriosire gli utenti ad approfondire alcuni contenuti.