

Progetto MonitER, Azione 7.3**Attività 1) Realizzare una ricognizione delle dinamiche in atto nelle realtà territoriali coinvolte da impianti di incenerimento e mappatura delle esigenze locali****PROTOCOLLO DI INDAGINE**

Obiettivi e attività

Obiettivo dell'azione

Valutare quale sia il panorama complessivo dei conflitti che interessano in regione i territori caratterizzati dalla presenza di termovalorizzatori, individuando quali siano gli attori coinvolti, quali siano le forme/strumenti di comunicazione prevalenti per far emergere criticità ed elementi comuni.

Risultati attesi

Identificazione delle principali criticità in relazione ai flussi informativi esistenti sia di natura volontaria che istituzionale e/o previsti per legge nonché delle esigenze espresse.

Metodo della ricognizione

Tra le tipologie di analisi socio-economica utilizzate per le indagini a carattere territoriale si ritiene efficace rispetto agli obiettivi della linea 7.3 quello dell'indagine diretta volta alla produzione di dati primari, non esistendo sul tema un panorama omogeneo ed esaustivo di dati pregressi a cui fare riferimento.

Nell'ambito dei metodi di indagine diretta ci avvarremo di interviste a testimoni qualificati (*testimonial*) scelti non con criteri di rappresentatività statistica, ma in funzione della concreta possibilità di fornire informazioni approfondite sul tema dell'indagine.

Strumenti utilizzati

In riferimento agli 8 ambiti locali di interesse, si intendono condurre interviste dirette tramite questionario a più *testimonial* appartenenti alle categorie elencate:

1. Enti locali competenti (Comune, Provincia) compresi gli organi decentrati (es. circoscrizioni)
2. Autorità di controllo locali (ARPA, AUSL)
3. Gestori impianti (HERA, ...)
4. Comitati e/ o altre associazioni locali rappresentanti dei cittadini (comprehensive di associazioni ambientaliste eventualmente attive a livello locale).
5. Mass Media

I *testimonial* verranno individuati, in ogni ambito locale di riferimento¹, attraverso incontri o contatti preliminari con referenti sul territorio (un funzionario dell'ente locale competente per l'inceneritore e la figura

¹ Si intende per "ambito locale di riferimento" ciascuno dei contesti territoriali locali su cui sono dislocati gli 8 inceneritori oggetto di analisi nell'ambito del progetto MonitER.

organizzativa responsabile della comunicazione esterna della sez. provinciale ARPA Emilia-Romagna di competenza). Complessivamente, si prevede la realizzazione di circa 40 interviste sugli 8 ambiti di riferimento (approssimativamente 5 interviste per ciascun territorio con l'obiettivo di coprire le 5 categorie).

Dettaglio dell'attività

Le attività previste sono organizzate sulla base dei passi tipici che caratterizzano realizzazione di una campagna di interviste a testimoni qualificati (*testimonial*).

- Elaborazione di uno strumento di indagine. Un questionario guida costituirà lo strumento di riferimento per la conduzione delle interviste ai ricognizione sui soggetti e i processi a livello locale. Il questionario verrà strutturato sulla base dei tre principi base su cui sono strutturati gli standard della serie AA1000, compreso lo standard AA1000SES² relativo allo *Stakeholder Engagement*³: rilevanza, competenza, rispondenza, in modo tale da garantire la coerenza con il proseguo delle attività della linea 7.3. Il questionario guida proposto è riportato in Allegato.
- Identificazione, per ogni ambito locale di riferimento dei soggetti *testimonial* destinatari delle interviste.
- Realizzazione delle interviste. Le interviste, condotte sulla base del questionario guida⁴, avranno l'obiettivo di ottenere le informazioni utili su: processi, flussi e dinamiche di comunicazione in cui il soggetto è coinvolto o per cui è competente, contenuti dei flussi di comunicazione, valutazione di adeguatezza degli strumenti di comunicazione e coinvolgimento attivi a livello locale rispetto alle esigenze rappresentate.
- Descrizione e Valutazione del quadro emerso per ciascun territorio.

Output

I risultati della ricognizione saranno resi tramite un report descrittivo, valutativo e comparativo dei singoli ambiti locali. Per la resa delle valutazioni saranno utilizzati gli strumenti tecnici tipici delle analisi socio-economiche ritenuti più efficaci rispetto agli obiettivi: In particolare si propenderà per l'utilizzo di tecniche di analisi SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)⁵.

L'analisi condotta con la tecnica SWOT, in particolare, sarà condotta tramite l'utilizzo di matrici comparative che permetteranno una comparazione incrociata delle risposte fornite dalle diverse categorie di intervistati

² L'**AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES)** rappresenta un quadro di riferimento metodologico generalmente applicabile alle organizzazioni per il miglioramento della qualità della progettazione, implementazione, valutazione, comunicazione e verifica dei processi di coinvolgimento degli *stakeholder*. L'AA1000SES è uno standard suscettibile di verifica di terza parte (ovvero verifica da parte di una terza parte indipendente accreditata) ed è ad oggi lo standard di riferimento a livello internazionale in materia. L'AA1000 è stato sviluppato a partire dal 2005 dall'Institute for Social and Ethical Accountability e si inquadra nell'ambito della famiglia strutturata degli standard AA1000, finalizzata al miglioramento della qualità della contabilità e rendicontazione etica, sociale ed ambientale delle organizzazioni.

³ Relativamente al termine "**stakeholder**" si fa riferimento alla definizione originale di Edward Freeman della Stanford University: "Gli Stakeholder - o portatori di interesse - sono tutti quei gruppi che influenzano e/o sono influenzati dalle attività di un'organizzazione, dai suoi prodotti o servizi e dai relativi risultati di performance" (Freeman, 1984). Relativamente al termine "**stakeholder engagement**" si fa riferimento alla definizione inclusa nello standard AA1000SES: "Lo Stakeholder Engagement è l'impegno a far proprio il principio dell'inclusività, il che significa riconoscere agli stakeholder il diritto ad essere ascoltati ed accettare l'impegno di rendicontare della propria attività e delle proprie scelte" (AA1000SES, 2005)

⁴ Vedere di seguito "Metodo e traccia per le interviste ai soggetti testimonial".

⁵ L'**analisi SWOT** è uno strumento di valutazione strategica utilizzato per valutare i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e i fattori di rischio connessi con un progetto, lo sviluppo di un'attività od ogni altra situazione in cui si debba valutare una situazione attuale e i possibili cambiamenti. La tecnica SWOT è stata per la prima volta utilizzata da Albert Humphrey nell'ambito di un progetto di ricerca alla Stanford University negli anni '60 e '70 e trova adesso numerosissime applicazioni, essendo riconosciuto come valido strumento per le analisi strategiche.

relative allo stesso ambito locale di riferimento nonché una comparazione delle risposte fornite all'interno della stessa categoria di intervistati per i diversi ambiti locali di riferimento.

L'opportuna interpretazione dei risultati di tale analisi permetterà una valutazione articolata sul modello SWOT (elementi di forza, elementi di debolezza, fattori di opportunità, fattori di rischio) relativa al complessivo ambito regionale, e la redazione di specifiche indicazioni relative a ciascuno degli 8 ambiti locali di riferimento, mirate ad identificare:

- quali siano nel complesso gli attori coinvolti per ogni territorio;
- quali siano i principali elementi di conflitto ;
- quali siano gli strumenti di comunicazione prevalentemente utilizzati dai vari attori;

Metodo e traccia per le interviste ai soggetti testimonial

Considerazioni generali

L'intervista consiste in un colloquio nel corso del quale l'intervistatore pone al suo interlocutore un complesso di domande prestabilite che, tuttavia, lasciano del tutto aperte le modalità di risposta e consentono all'intervistato di esprimere con i tempi e le modalità che ritiene opportune il proprio pensiero. La traccia dell'intervista intende comprendere il complesso degli argomenti su cui far esprimere l'intervistato, ma non è necessario che le domande vengano poste esattamente nello stesso ordine, né è preclusa la possibilità che, per iniziativa dell'intervistato stesso, il discorso tocchi anche aspetti inizialmente non previsti. L'elenco delle domande deve essere comunque messo per iscritto e memorizzato dall'intervistatore anche se, tendenzialmente, non viene presentato all'intervistato.

Lo svolgimento delle interviste prevede un colloquio diretto ed è preceduto da una richiesta di appuntamento (telefonica e, se considerato necessario, con lettera di presentazione da parte del responsabile della linea 7). All'inizio del colloquio l'intervistatore chiarisce le finalità dell'indagine, gli obiettivi del progetto e le modalità con cui si è scelta la figura/la persona in questione. La durata del colloquio può variare, ma deve essere sufficientemente ampia per permettere l'espressione adeguata del pensiero dell'intervistato; dunque, potrà andare da un minimo di 30-40 minuti sino a 75-90 minuti e, talora, anche di più. Le risposte dell'intervistato saranno riprodotte per iscritto su un taccuino. Durante l'intervista potrà essere utile - in alcuni casi - presentare materiale visivo (ad esempio, fotografie o mappe dei luoghi su cui verte il colloquio) onde facilitare la comunicazione e stimolare l'interesse. Il modo con cui le domande vengono poste deve essere comprensibile all'intervistato e non deve influenzare le risposte, ad esempio evitando di formulare osservazioni che rendano evidente il punto di vista dell'intervistatore, o fornendo esemplificazioni che possano essere riprese nelle risposte stesse.

Le interviste potranno essere anche telefoniche e verranno condotte da esperti senior di ERVET, ed in particolare da due figure dotate di conoscenze e competenze di comunicazione ambientale, delle dinamiche inerenti i conflitti ambientali e degli standard di riferimento.

Traccia per le interviste

L'elenco delle domande-chiave è strutturato sulla base dei tre principi di base comuni agli standard della serie AA1000, attraverso i quali si intende perseguire l'efficace gestione della "inclusività" (riconoscere agli *stakeholder* il diritto ad essere ascoltati ed impegnarsi a dare loro conto dell'attività e delle scelte⁶ effettuate): rilevanza, completezza, rispondenza.

La seguente tabella specifica le modalità con cui tali principi devono trovare applicazione al processo di coinvolgimento degli stakeholders, come descritto nello standard "AA1000 Stakeholder Engagement standard".

| Principio | Applicazione al processo di coinvolgimento degli stakeholders |
|--------------------------------------|--|
| Rilevanza (materiality) ⁷ | Richiede la conoscenza degli stakeholders e delle loro concrete aspettative |
| Completezza (completeness) | Prevede la comprensione delle aspettative degli stakeholder, dei loro punti di vista, bisogni, percezioni associati a tematiche concrete |
| Rispondenza (responsiveness) | Fa sì che si risponda coerentemente alle aspettative e preoccupazioni concrete espresse dagli stakeholder |

La conduzione delle interviste sarà mirata a valutare le condizioni locali rispetto ai principi chiave dell'Accountability⁸ stabiliti dalla serie AA1000:

- Trasparenza, ovvero capacità di rendere conto agli stakeholder;
- Rispondenza, ovvero capacità di dare risposta alle aspettative degli stakeholder;
- Conformità a norme di legge, standard, codici, principi, politiche ed altri regolamenti volontari⁹.

Si tratterà, ovvero, di una valutazione di come le attuali modalità di comunicazione e di relazione tra i soggetti intervistati a livello locale risultano coerenti con i suddetti principi.

⁶ In questa fattispecie si intende fare riferimento in maniera generica alle scelte strategiche, di pianificazione ed operative di un'organizzazione, ambito di possibile applicazione degli standard AA1000 e dei processi di *stakeholder engagement* in generale. La capacità dell'organizzazione di rendicontare e dialogare con gli stakeholder circa le scelte effettuate può essere attuata tramite una vasta gamma di strumenti di comunicazione, anch'essi suscettibili di verifica.

⁷ La traduzione italiana con "rilevanza" del termine originale "materiality" viene riportata direttamente nella traduzione ufficiale in italiano dello standard AA1000SES. La corrispondenza tra i due termini è da ricercarsi nell'accezione del termine "materialità" normalmente utilizzata nella terminologia dei processi di revisione contabile, in cui si intende per materialità la capacità di una informazione omessa o non correttamente riportata di influenzare le decisioni economiche degli stakeholder prese sulla base della rendicontazione finanziaria dell'organizzazione (si veda ad esempio *International Accounting Standards Board, "Framework for the Preparation and Presentation of Financial Statements"*) Nei processi di Accountability cui ci riferiamo (si veda la successiva nota 10) quindi tale concetto si estende alla rendicontazione etica, sociale ed ambientale di un'organizzazione e fa riferimento alla capacità di rendicontare e comunicare in modo efficace e corretto in quanto coerente con la percezione e le aspettative degli interlocutori interessati.

⁸ Il termine (letteralmente: "responsabilità verso uno o una molteplicità di interlocutori") richiama almeno due accezioni o componenti fondamentali:

da un lato il dar conto all'esterno e in particolare al complesso degli stakeholder, in modo esaustivo e comprensibile, del corretto utilizzo delle risorse e della produzione di risultati in linea con gli scopi istituzionali;

dall'altro, l'esigenza di introdurre logiche e meccanismi di maggiore responsabilizzazione interna relativamente all'impiego di tali risorse e alla produzione dei correlati risultati.

⁹ In sintesi, lo standard AA1000 definisce la coerenza con i principi di accountability come la capacità di rendere conto ai propri stakeholder riguardo le tematiche rilevanti (trasparenza), rispondere agli stakeholder riguardo queste tematiche (rispondenza) su una base continuativa, conformarsi a standard volontari e a regole e regolamenti previsti per legge (conformità).

Allegato. QUESTIONARIO GUIDA PER LE INTERVISTE AI SOGGETTI TESTIMONIAL

DOMANDE

Nota: alcune domande assumono possibili formulazioni alternative al fine di poter essere adattate rispetto alla diversa natura dell'organizzazione di appartenenza del *testimonia*l e degli interessi da questa rappresentati.

(Rilevanza)

- 1) Quali sono gli **attori attivi sul territorio** in relazione agli aspetti ambientali/sanitari del termovalorizzatore?
- 2) In riferimento agli attori attivi, qual è il **ruolo istituzionale/sociale** sul territorio e quali le loro **aspettative / esigenze**¹⁰?
- 3) Quali sono le **vostre aspettative** rispetto alle informazioni connesse all'impianto d incenerimento?

(Completezza)

- 1) Quali **interlocutori** identificate come **di riferimento** rispetto ai temi connessi con impianto di incenerimento? Con quali modalità vi relazionate?
- 2) Di quali strumenti vi servite **per acquisire l'informazione** relativamente all'impianto di incenerimento?
- 3) Quali strumenti utilizzate **per divulgare l'informazione** ai vostri interlocutori?
- 4) Con quali strumenti **verificate l'efficacia** dei vostri strumenti di comunicazione inerenti il termovalorizzatore e i suoi impatti? Cosa intendete per "efficacia?"
- 5) Con quali modalità o con quali strumenti vi mettete nelle condizioni di **conoscere le aspettative** rispetto al termovalorizzatore e i suoi impatti sul territorio / **conoscere le motivazioni delle scelte** effettuate dai *soggetti competenti*¹¹?
- 6) Che valutazione attribuite alla **capacità dei vostri strumenti** di rispondere alle aspettative di informazione e coinvolgimento sul territorio (valutazione da 1 a 10)?

¹⁰ La domanda in questione viene rivolta non tanto con lo scopo di creare il panorama degli attori attivi sul territorio e dei loro ruoli/aspettative, quanto di indagare la percezione che ogni attore del ruolo, delle competenze e delle aspettative degli altri attori dell'ambito locale di riferimento, allo scopo di poter condurre in sede di analisi una valutazione tramite comparazione incrociata delle risposte.

¹¹ L'alternativa data nella possibile formulazione della domanda si rende necessaria per tenere conto delle diverse possibili competenze o interessi rappresentati dall'intervistato (es. l'ente locale con competenze di pianificazione piuttosto che il comitato spontaneo sorto a livello locale).

(Rispondenza)

1) Date una vostra definizione/requisito di accessibilità del dato/informazione.

Quali informazioni e **dati producite e rendete accessibili** / Quali informazioni e dati ritenete accessibili ed utilizzate riguardo gli effetti ambientali/sanitari del termovalorizzatore¹²?

2) Quali strumenti avete attivato per **rispondere ad esigenze specifiche di comunicazione e/o di coinvolgimento espresse dal territorio** (emergenze, conflitto, etc.) / **ottenere risposte ad esigenze specifiche espresse dal territorio**?

3) Che valutazione attribuite all'**efficacia degli strumenti** di cui al punto precedente (valutazione da 1 a 10)? Quali elementi di miglioramento intravedete?

DATI DELL'INTERVISTATO

Nome e cognome dell'intervistato _____

Età _____

Titolo di studio _____

Organizzazione di appartenenza _____

Categoria di riferimento dell'organizzazione¹³ _____

Ruolo dell'intervistato nell'organizzazione di appartenenza _____

Eventuali ruoli svolti dall'intervistato in altre organizzazioni operanti sul territorio (di natura privata o pubblica, con finalità politiche, sociali, commerciali, ecc.) _____

Altri rapporti dell'intervistato con la realtà dell'ambito di riferimento (residenza, luogo di lavoro, ecc.) _____

¹² Il concetto di "accessibilità" dei dati di cui alla domanda verrà esposto nel corso dell'intervista e farà riferimento alla conformità con quanto previsto dalla Convenzione Aarhus inerente l'accessibilità dei dati ambientali e la connessa normativa di attuazione italiana (Dlgs195/2005)

¹³ Fare riferimento alle cinque categorie individuate nel Protocollo di indagine per la linea 7 azione 3 attività 1, nella sezione "Obiettivi ed attività".



DATI E OSSERVAZIONI SULL'INTERVISTA

Data e Luogo dell'intervista _____

Durata dell'intervista _____

Osservazioni dell'intervistatore sulla qualità dell'intervista _____

Altre Osservazioni _____
