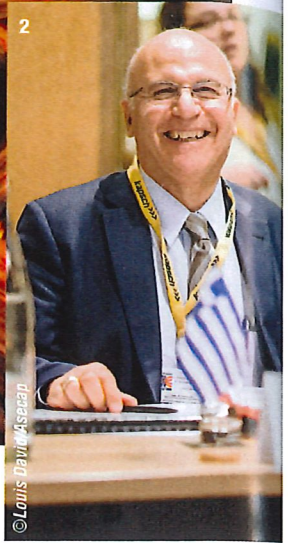


Parole all'opera

LE AUTOSTRADE A PEDAGGIO DEVONO ECCELLERE ANCHE NELLA FORMULAZIONE DI MESSAGGI EFFICACI. L'HA FATTO PER ESEMPIO L'ASSOCIAZIONE GRECA HELLASTRON, ORGANIZZANDO UNA CAMPAGNA DI FORMAZIONE ALLA SICUREZZA STRADALE PER LE NUOVE GENERAZIONI. UN ALTRO ESEMPIO DI BUONA COMUNICAZIONE TECNICA: IL SITO WEB SVILUPPATO DALL'ASECAP PER SUPPORTARE IL PROGRAMMA EETS.

Se l'obiettivo è promuovere la sicurezza in autostrada, tenere aggiornati gli utenti su una nuova iniziativa di pedaggiamento elettronico o promuovere i vantaggi di un evento annuale, la *mission*, per i comunicatori del settore pedaggio è sempre la medesima: offrire

un messaggio chiaro e convincente che rifletta le esigenze e gli interessi di un pubblico specifico. Nel corso dell'84° Annual Meeting and Exhibition dell'IBTTA - tenutasi a Denver, in Colorado, USA, lo scorso anno - alcune delle migliori pratiche sulla messaggistica di sicurezza sono risultate pro-



Communications

Words at Work

TOLL ROADS MUST EXCEL AT DELIVERING A COMPELLING MESSAGE. AS THE GREEK ASSOCIATION HELLASTRON DID, FOR EXAMPLE, ORGANIZING A ROAD SAFETY EDUCATIONAL CAMPAIGN AIMED AT THE NEXT GENERATION OF DRIVERS. ANOTHER EXAMPLE OF GOOD TECHNICAL COMMUNICATION IS THE ASECAP'S WEBSITE DEVELOPED TO SUPPORT THE EETS PROGRAM.

Whether the objective is to promote highway safety, keep users up to date on a new electronic tolling initiative, or promote the benefits of an annual event, the mission is always the same for tolling communicators: deliver a clear, compelling message that reflects the needs and interests of a specific target audience. When IBTTA held its 84th Annual Meeting and Exhibition in Denver, Colorado, USA, last year, some of the best insights on safety messaging came from Greece, where the Hellenic Association of Toll Roads Network (Hellastron) had pioneered an innovative response to the 98.9% of fatal crashes that involve some element of human error. "We have to face the cruel reality," industry

icon and Hellastron President Bill Halkias told participants. "The cruel reality is that we're dealing with people, and people make mistakes." A cornerstone of the association's response is a program aimed at the next generation of drivers, which it defines as school children who will be getting behind the wheel in the next five to 10 years. The goal is to shape their future driving habits before they have a chance to solidify. Member companies have delivered life-saving safety information to more than 48,000 children in more than 400 schools, earning a European Transport Safety Council Award for their efforts. Key features include a series of interactive skits, first pioneered by the At-

1. Svincolo autostradale greco
1. Greek motorway junction

2. Bill Halkias, presidente di Hellastron
2. Bill Halkias, Hellastron's President

3. Pagina web REETS
3. REETS webpage

venire dalla Grecia, dove la locale associazione delle autostrade a pedaggio, Hellastron, ha formulato un'innovativa e pionieristica risposta al dato del 98,9% di incidenti mortali che presuppongono l'errore umano. "Dobbiamo affrontare la cruda realtà - ha dichiarato ai partecipanti l'"icona" del settore e presidente di Hellastron, Bill Halkias -. E la cruda realtà è che abbiamo a che fare con persone, e le persone commettono degli errori".

Il fondamento della risposta fornita dall'associazione è un programma rivolto alla nuova generazione di guidatori, ovvero gli studenti che si ritroveranno al volante nei prossimi cinque-dieci anni. L'obiettivo è di plasmare le loro future abitudini di guida prima che abbiano la possibilità di "cristallizzarsi". Le aziende associate hanno fornito informazioni sulla sicurezza salva-vita a oltre 48mila ragazzi in oltre 400 scuole, conseguendo, grazie ai loro sforzi, il premio dell'European Transport Safety Council. Tra le principali iniziative messe in campo, rientrano simulazioni interattive - a cura in prima battuta di Attica Tollway - e falsi

test di guida in cui gli studenti dovevano scrivere sms, parlare al telefono o selezionare canzoni sui loro smartphone mentre erano alla guida (nota a margine: nessuno di loro ha mai superato la prova...). "Riteniamo che il miglioramento continuo della sicurezza stradale determini e restituisca il valore appropriato al pedaggio pagato dall'utente - ha detto ancora Halkias -. Chi paga il pedaggio, infatti, si aspetta sicurezza e affidabilità".

Comunicazione europea

Un altro importante esempio di comunicazione strategica di qualità è rappresentato dal sito web per la condivisione di risorse informative che l'ASECAP (associazione europea dei concessionari a pedaggio) ha sviluppato per supportare EETS, il sistema europeo di pedaggiamento elettronico. La piattaforma (www.eetsinfoplatform.eu) consente la comunicazione interattiva tra i 28 Stati Membri e l'Unione europea per condividere informazioni tecniche fondamentali su registri nazionali, settori e fornitori EETS, organi di conciliazione nominati nei diversi Stati e sullo sviluppo in corso del programma. In una presentazione tenuta nel corso del *Communications and Administration Workshop* a Tampa, in Florida, Carole Défossé, responsabile comunicazione ASECAP, ha illustrato l'accurato processo di pianificazione di un sito tecnico sviluppato in stretta conformità con i requisiti della Commissione europea. Il sito è un ottimo esempio di comunicazione mirata e specializzata: il suo obiettivo non è quello di informare un pubblico generalista, ha sottolineato Défossé, ma di "rivolgersi a un gruppo limitato di persone" associato alle istituzioni, agli Stati e agli stakeholder in ambito Ue. Un sito aggiornato e tecnicamente accurato è di cruciale importanza per il processo di revisione della normativa EETS avviato nel maggio 2017.

L'esperienza ASECAP sottolinea il valore di rivolgersi a differenti tipologie di pubblico utilizzando siti web totalmente diversi l'uno con l'altro. Oltre al sito EETS, Défossé ha anche illustrato le prestazioni della piattaforma creata per l'evento annuale degli Asecap Days e quelle del sito istituzionale dell'associazione.

www.hellastron.com - www.asecap.com



tica Tollway, as well as a fake driving test in which students on a closed course are required to text, talk on the phone, or change songs on their mobile devices while they're behind the wheel. (Spoiler alert: No one ever passes the test.) "We believe the continuous improvement of road traffic safety creates and returns the appropriate value for the toll paid by the user," Halkias said. "Everybody is paying the toll, and they expect safety and reliability."

European Communication

Another great example of an essential front-line communications platform is the resource-sharing website (www.eetsinfoplatform.eu) the European Association of Operators of Toll Road Infrastructure (ASECAP) developed to support the European Electronic Tolling System (EETS). The platform enables interactive communications among the 28 member states and the European Union to share key technical information on national registers, EETS domains and providers, appoin-

ted conciliation bodies in different states, and ongoing EETS development. In a March 2017 presentation to IBTTA's Communications and Administration Workshop in Tampa, Florida, ASECAP Communication and Information Manager Carole Défossé stressed the precise planning behind a technical site developed in strict compliance with European Commission requirements. The site is a great example of targeted, specialized communication: its purpose is not to serve a general audience, Défossé stressed, but to be "understandable for a limited group of people" associated with EC institutions, states, and stakeholders. An up-to-date, technically accurate site was expected to be of crucial importance with a review of EETS legislation due to begin in May 2017. ASECAP's experience also points to the value of addressing distinct audience segments by hosting totally different websites for each one. Défossé also traced the performance of the platform the association created for its annual ASECAP Days event, as well as its general website. www.hellastron.com - www.asecap.com