

PROTEZIONE CIVILE

anno 4 n.14



PROTEZIONE CIVILE 2.0

Social media nella comunicazione
del rischio e d'emergenza:
esperienze e buone pratiche

**EMERGENZA
E DISABILITÀ**
Le linee di attività
del Servizio
Nazionale

**PROTEZIONE CIVILE
IN EUROPA**
Nuovo Meccanismo
Unionale:
cosa cambia?



PROTEZIONE CIVILE

MAGAZINE UFFICIALE DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE

anno 4 n. 14
gennaio-marzo 2014

*Pubblicazione trimestrale iscritta
al Registro degli Operatori
della Comunicazione
al n. 20383 del 6.12.2010*

Editore

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

Direttore responsabile

Mariacristina Giovannini

Redazione

Vincenzo Arena
Valeria Bernabei
Francesca Dottarelli
Mariacristina Giovannini
Elena Lombardo
Francesca Patti
Riccardo Rita
Marianna Schiavon
Cristina Spatola
Veronica Tretter

Impaginazione

Silvia Alessandrini

Fotografi

Antonio Arzedi
Romeo Frisina
Matteo Valente
Gino Viani

Stampa

Del Gallo Editori

Contatti

Servizio Comunicazione
e relazioni con il pubblico
00189 - Roma Via Vitorchiano, 2
www.protezionecivile.gov.it
magazine@protezionecivile.it

Editoriale

Facebook, Twitter, Instagram. Social network e social media ci hanno abituato a una comunicazione tempestiva, in tempo reale, che ci immerge costantemente in un flusso ininterrotto di tweet, post, notifiche. Una comunicazione che ci è già, per molti versi, familiare, ma che ci porta – come Servizio Nazionale – a interrogarci sul modo migliore per entrare a far parte di questo flusso, che è poi il più utile per il cittadino. La complessità del Sistema si riverbera sulla delicata questione della presenza della Protezione Civile sui social. Una presenza necessaria per la comunicazione del rischio e d'emergenza che merita però un percorso di confronto e approfondimento da parte delle realtà che ne sono parte. Va in questa direzione il convegno organizzato lo scorso novembre dal Dipartimento della Protezione Civile con il giornaledellaprotezionecivile.it e di cui, in questo numero, vi proponiamo gli Atti. Una giornata importante che ha intercettato esperienze e buone pratiche e ha provato a metterle in rete. E che ha iniziato a dare i suoi frutti. Siamo infatti già al secondo passo: una giornata social, fissata per l'11 aprile, nell'ambito del Festival del volontariato organizzato dal Centro nazionale del volontariato. Social in primo piano, quindi, in questo numero, ma non solo. Uno scenario dell'esercitazione internazionale Twist, che si è svolta a Salerno alla fine dello scorso anno, ha riguardato la simulazione di soccorso ed evacuazione per persone con disabilità uditive, motorie, psichiche e sensoriali. Un focus su questa esperienza è occasione per fare il punto sulle attività che il Dipartimento sta portando avanti con la Cooperativa Europe Consulting sul tema disabilità e protezione civile. Infine, con il nuovo anno è arrivata la riforma del Meccanismo Unionale di Protezione Civile. Scopriamo insieme cosa cambia e quali sono i punti di forza della nuova normativa europea.

Sommario

gennaio|marzo
2014

n.14

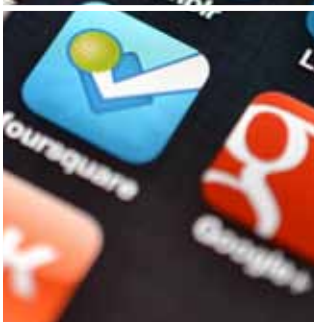


Protezione civile
e social media:
comunicare il rischio
e il rischio
di comunicare

6



PROTEZIONE
CIVILE 2.0



- 8 Social media:
vietato improvvisare
- 12 Le buone pratiche
dal territorio
- 14 LibraRisk: il piano
comunale di Protezione
Civile sempre in tasca

28

Il Meccanismo
Unionale di
Protezione Civile



PROTEZIONE
CIVILE
IN EUROPA



30 Nuovo meccanismo,
cosa cambia?



EMERGENZA
E DISABILITÀ

21 Soccorso e disabilità:
ne parliamo
con Stefano Marsella

24 La disabilità nei piani
di emergenza comunali

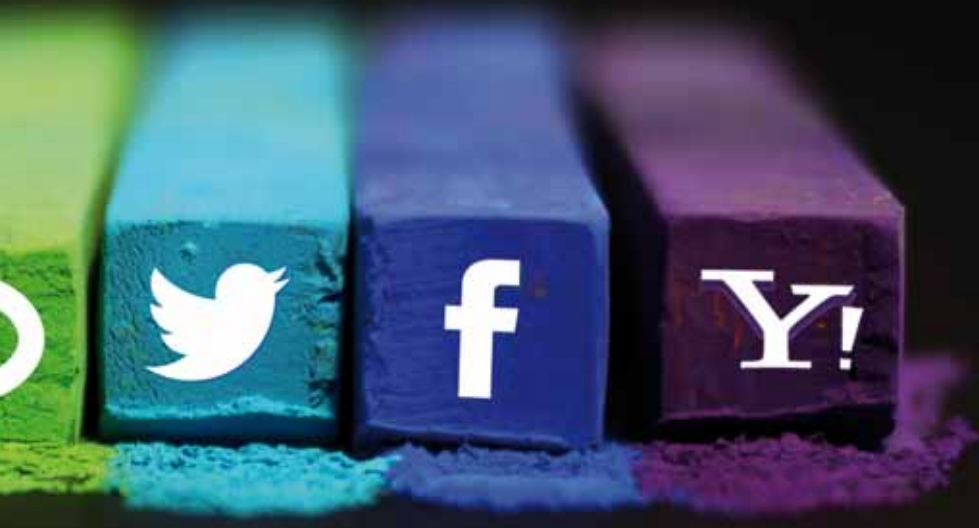
17

Il percorso
del Dipartimento
e della Cooperativa
Europe Consulting



Protezione Civile 2.0





Protezione civile e social media: comunicare il rischio e il rischio di comunicare

La prima tappa di un percorso di rinnovamento e ampliamento della comunicazione del rischio e d'emergenza



Secondo i dati più recenti, 29 milioni di italiani ogni mese accedono a internet e, di questi, 23 milioni utilizzano i social network per comunicare e informarsi. Numeri che impongono una seria riflessione sull'utilizzo dei social media nella comunicazione del rischio e d'emergenza.

Partendo da queste considerazioni, il Dipartimento della Protezione Civile ha avviato un'analisi delle esperienze nel contesto di protezione civile, con l'idea di accompagnare il sistema in un percorso di crescita e potenziamento della comunicazione verso i cittadini.

Come prima tappa di questo percorso, il 14 novembre 2013, in collaborazione con il quotidiano online indipendente *ilgiornale-dellaprotezionecivile.it*, si è svolta una giornata di studio dal titolo "Protezione civile e social media: comunicare il rischio e il rischio di comunicare". L'iniziativa è stata pensata completamente in funzione dei nuovi media, con una diretta in video-streaming e una "telecronaca" interattiva su Twitter tramite l'hashtag #socialProCiv, che è entrato nei trending topics italiani (ovvero gli argomenti che fanno più tendenza).

Ai lavori hanno partecipato rappresentanti di Comuni, Province e Regioni, delle associazioni nazionali e locali di volontariato, della comunità tecnico scientifica (istituti di ricerca, università, ordini professionali), di tutte le altre Strutture operative, delle aziende dei servizi, degli organi di informazione. L'incontro si è aperto con un saluto del Capo Dipartimento Franco Gabrielli, che ha anche tracciato l'orizzonte della discussione definendo i social media come "le nuove agorà della comunicazione" capaci di potenziare e velocizzare la potenzialità comunicativa, ma per i quali "rimane fondamentale il tema della validazione del dato dell'informazione". Tra i relatori c'erano studiosi, giornalisti ed esperti di comunicazione e nuove tecnologie come Riccardo Luna, editorialista del quotidiano «La Repubblica» ed ex direttore di *Wired Italia*, Alessio Jacونا, giornalista e blogger, Luca Calzolari, direttore della testata *ilgiornaledellaprotezionecivile.it*, Chiara Fonio, sociologa e ricercatrice all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e – seppure soltanto attraverso la proiezione di contributi video-registrati – il ricercatore e analista dei social media Giovanni Arata e il filosofo Maurizio Ferraris, professore ordinario di filosofia teoretica all'Università degli Studi di Torino e autore del saggio «Anima e iPad». Hanno portato la loro esperienza sull'utilizzo dei social media anche Monica Bocchiardo, dirigente Protezione Civile del Comune di Genova, Luca Biagioni, assessore Protezione Civile del Comune di Castelnuovo di Garfagnana, Alessandro Amato, ricercatore dell'Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia, Andrea Cardoni, responsabile comunicazione

di Anpas - Associazione nazionale pubbliche assistenze, Mario Tredicini, *Consumer Social Network* Telecom Italia. Anche il professor Francesco Sabatini, linguista e presidente onorario dell'Accademia della Crusca, ha voluto portare il suo contributo alla discussione, sottolineando quanta poca attenzione venga dedicata, nel nostro Paese, alla comunicazione chiara e all'utilizzo di un linguaggio puntuale e sintetico.

A tirare le conclusioni ci ha pensato Titti Postiglione, dirigente dell'Ufficio Volontariato, formazione e comunicazione del Dipartimento: da un lato una sintesi delle tante idee, proposte e criticità emerse durante la discussione, dall'altro un piano d'azione per i prossimi mesi. «Non vogliamo che sia il Dipartimento ad essere il gestore della comunicazione sui social media – ha dichiarato – non andrebbe bene per il nostro Sistema di protezione civile, che è basato su competenze di carattere locale e territoriale. Dobbiamo costruire una rete e continuare certamente a svolgere un ruolo di coordinamento, ma è importante che l'iniziativa giunga anche dalle varie componenti del sistema e dal territorio».

Un appello subito raccolto, tra gli altri, dal Centro nazionale per il volontariato che, sempre in collaborazione con il Dipartimento e *ilgiornaledellaprotezionecivile.it*, nel corso del Festival del Volontariato 2014 ha previsto una nuova tappa del percorso iniziato da #SocialProciv in cui verrà dato ampio spazio alle buone pratiche e alle testimonianze provenienti dal territorio. L'appuntamento è per venerdì 11 aprile a Lucca. ☉

Riccardo Rita

@rickeats

Social media: vietato improvvisare

Profili autorevoli, fonti accreditate, comunicazioni chiare, regole e protocolli condivisi: le *lessons learned* nella comunicazione del rischio e d'emergenza.

Intervista a Chiara Fonio



Chiara Fonio è ricercatrice presso ITSTIME - *Italian Team for Security, Terroristic Issues & Managing Emergencies*, un progetto interdisciplinare nato nel Dipartimento di Sociologia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano per affrontare i temi complessi della sicurezza, ed è docente alla Scuola di giornalismo della stessa università e presso la Scuola Superiore di Protezione Civile (Eupolis Lombardia)

Nella giornata di studio "Protezione civile e social media: comunicare il rischio e il rischio di comunicare", Chiara Fonio ha illustrato le lessons learned, ovvero le lezioni apprese sul campo, riguardo all'utilizzo dei social media durante l'uragano Sandy, che ha colpito gli Stati Uniti nel 2012. Abbiamo approfittato dell'occasione per farle alcune domande di approfondimento. Perché, sebbene "nessun modello può essere esportato in un altro contesto socio-culturale", è altrettanto vero che "analizzare le lezioni apprese e capire se e come sia possibile adottare alcune strategie" può aiutarci a comprendere come i social media, anche in Italia, possano essere utilizzati nella comunicazione del rischio e d'emergenza.

te eventi meteorologici particolarmente intensi. Come funzionano le cose negli Stati Uniti? Anche lì i cittadini cercano un dialogo in tempo reale con le istituzioni?

Negli Stati Uniti i cittadini cercano da molto tempo un dialogo con le Istituzioni preposte alla gestione dell'emergenza. Si tratta, però, di un contesto socio-culturale molto differente nel quale l'utilizzo dei social media rappresenta la regola, non l'eccezione. E con "regola" intendo il modo in cui le istituzioni si rapportano con il "pubblico". I social media sono una delle tante strategie di comunicazione perseguite. Da anni, per esempio, i vigili del fuoco californiani utilizzano Twitter in modo efficace e puntuale, così come la gestione di eventi, quali l'uragano Katrina, hanno imposto delle dinamiche comunicative basate sulla gestione in tempo reale di più canali aperti con i cittadini. È stato lo Tsunami nel Sud-Est Asiatico che ha aperto gli occhi sul-

I social media anche in Italia stanno diventando sempre più il 'luogo' dove tanti cittadini cercano informazioni in tempo reale sulle emergenze in corso, per esempio duran-

la complessità del panorama mediatico. Da quel momento in poi in tutto il mondo, non solo negli Stati Uniti, nessuna emergenza è stata gestita senza tener conto del dialogo con i cittadini attraverso i social media.

La comunicazione del rischio sui social media pone problemi importanti che riguardano l'affidabilità delle fonti, la verificabilità, la coerenza delle informazioni e il 'rumore di fondo' generato dal fenomeno dei fake e dai commenti di critica, di disinformazione o di semplice espressione emotiva. Come vengono gestite queste criticità negli USA?

In America la FEMA, l'Agenzia federale per la gestione delle emergenze, detta delle linee guida ben precise che riguardano chi può dire cosa e secondo quali modalità. Nel caso di Sandy, per esempio, ogni attore coinvolto nell'emergenza doveva informare il pubblico attraverso il sito dell'organizzazione di competenza. La FEMA richiedeva anche di inserire dei link specifici e di ricevere informazioni puntuali su statistiche, comunicati stampa o altre informazioni disponibili. Tra le altre

cose, è stato creato un *Hurricane Sandy Rumor Control*, per verificare e se necessario smentire informazioni false. Le criticità sono state gestite basandosi sull'attività mediatica delle fonti istituzionali. Le informazioni partivano, per esempio, dall'account Twitter dell'ufficio del sindaco di New York, oppure da quello dei Vigili del Fuoco. Inoltre sono state create delle partnership con il settore privato e le infrastrutture critiche.

Il flusso della comunicazione era pluridirezionale: dalle fonti ufficiali al pubblico, dal pubblico alle fonti (domande, richiesta di informazioni e/o di aiuto) e dal pubblico al pubblico (mantenimento di contatti con amici e parenti). La comunicazione sui social media è stata monitorata. All'ufficio del sindaco di New York arrivavano report giornalieri da parte di tutte le istituzioni preposte alla gestione dell'emergenza. In questo modo è stato possibile verificare la coerenza delle informazioni. Ovviamente questo non ha impedito una certa disinformazione, sempre presente sui social media. Ma ha sicuramente contribuito a tenere più sotto controllo l'informazione e soprattutto a farla passare attraverso canali accreditati.

Durante un'emergenza è importante che anche sui social media ci sia la percezione di 'una sola voce' a parlare? e perché sì?

Sì, è importante che emerga una sola voce per una questione di autorevolezza, credibilità e fiducia. Un messaggio che arriva da più fonti è cognitivamente più difficile da gestire. Chi devono ascoltare i cittadini? Quale account Twitter seguire? Qual è la pagina Facebook di riferimento? E il canale YouTube? Questo non significa che si devono ridurre gli sforzi, bensì che – in tempo di normalità – occorre accreditare degli account istituzionali che devono necessariamente diventare le fonti di riferimento (una sola voce non significa un solo account, ovviamente). La percezione deve essere quella di una voce istituzionale che dialoga in modo efficace con i cittadini. Una sola voce che "ascolta" e "risponde", non una voce che impone una comunicazione unidirezionale utilizzando un linguaggio obsoleto. La difficoltà maggiore sta nell'inserire questo flusso comunicativo all'interno di un panorama caratterizzato da modalità di comunicazione *one-to-many* (uno a molti), *many-to-many*

(molti a molti) e *peer-to-peer* (da pari e pari). All'interno di questo complesso scenario, è la voce di chi si trova a gestire un'emergenza che deve essere facilmente e chiaramente distinguibile dalle altre. Non ci deve essere confusione o, ancora peggio, fonti istituzionali che si smentiscono tra di loro. La gestione dei canali comunicativi deve essere puntuale e soprattutto pianificata ben prima dell'emergenza.

Sempre in riferimento alle *lesson learned* negli USA, come si può conciliare la pluralità di attori e Istituzioni coinvolte in un'emergenza, specie in un Sistema di protezione civile complesso come quello italiano, con la necessità di una informazione centralizzata?

A mio avviso è possibile con-

ciliare la pluralità di attori e istituzioni solo attraverso la formazione di un gruppo di esperti e la massimizzazione delle competenze. Bisognerebbe lavorare su protocolli flessibili incentrati sull'utilizzo dei social media coinvolgendo tutti gli attori con l'obiettivo di sviluppare un'unica agenda digitale focalizzata sulla gestione della comunicazione d'emergenza. In particolare, lo sviluppo di una *digital road map* mi pare centrale: decidere obiettivi futuri, valutare le competenze e stabilire dei protocolli. Solo in questo modo più attori possono comunicare seguendo le stesse regole. Mi preme ancora una volta sottolineare che questo lavoro va necessariamente impostato durante la normalità. Non si può decidere "chi comunica cosa e attraverso qua-

li canali" durante un'alluvione! Si deve lavorare mettendo insieme tutti gli attori prima che accada l'emergenza. I protocolli, intesi come linee guida flessibili, potrebbero essere un primo passo verso una strategia d'informazione univoca e centralizzata. Una volta sviluppati, i protocolli vanno aggiornati e rivisti in continuazione.

In che modo la comunicazione sui social media può ricordarsi e 'dialogare' con la comunicazione tradizionale (tv, radio, stampa) e i siti web istituzionali?

La comunicazione sui social media dialoga già da tempo con la comunicazione tradizionale. Nel caso dell'emergenza, però, è necessario uno sforzo ulteriore, ovvero lavorare con i media tradizionali e creare delle alleanze. Non interrompere mai il dialogo con tv, radio e stampa ma coltivarlo attraverso dei momenti di incontro e delle strategie comunicative ad hoc. Le strategie comunicative devono essere inclusive, non esclusive: i social media arrivano, più di altri, ad un'audience diffusa ma non sono sufficienti. È solo nella convergenza mediatica, una convergenza di mezzi e di contenuti, che passa il messaggio.



Secondo la sua esperienza, è possibile 'controllare' la comunicazione sui social media? In che modo? C'è differenza tra controllare e governare?

Più che di controllo o di governo enfatizzerei l'ascolto. I social media vanno monitorati in modo funzionale ma non devono, a mio avviso, essere visti come un raccoglitore di dati al quale attingere senza dare nulla in cambio. Il pubblico si ascolta, i social media si monitorano per conoscerne il linguaggio ed apprendere delle strategie comunicative adeguate. Questo vale per i momenti nei quali non ci sono emergenze in corso. Durante l'emergenza, invece, il monitoraggio deve farsi più stringente al fine di individuare messaggi distanti dalla realtà e potenzialmente pericolosi e/o semplicemente falsi.

Nel suo intervento al convegno dello scorso 14 novembre, lei ha sottolineato l'importanza di promuovere e accreditare gli account social delle istituzioni anche nei 'periodi di pace'. In che modo?

Come ho ribadito precedentemente la comunicazione non si improvvisa. Gli account istituzionali non sono credibili se utilizzati solo in situazioni di

emergenza. Andrebbero utilizzati sempre per promuovere iniziative e far conoscere le attività in corso. Inoltre, gli account rappresentano un "ponte" tra chi comunica e l'audience diffusa. Nel panorama mediatico odierno, l'audience non è affatto passivo, al contrario è molto presente e attivo su tutte le piattaforme mediatiche. I cittadini cercano il dialogo costante con le istituzioni: è il confronto che paga. Tutti gli account, perciò, vanno sempre alimentati nell'ottica del dialogo continuo. È meglio non essere su Facebook piuttosto che postare informazioni due o tre volte all'anno.

Che importanza rivestono, nelle aziende, nelle agenzie e nelle istituzioni Usa, i social media manager?

I social media manager sono semplicemente dei professionisti della comunicazione sui social media. In fase di emergenza il loro ruolo è quello di implementare i protocolli comunicativi. L'importanza che rivestono riguarda proprio la massimizzazione delle competenze: la gestione viene affidata a professionisti e non è assolutamente improvvisata. Vengono create delle vere e proprie task-force di professionisti che

hanno il compito di produrre documenti, condividerli e migliorarli in continuazione.

Lei crede che il modello americano possa essere esportabile in Italia?

Nessun modello può essere esportato in un altro contesto socio-culturale. Al massimo, può essere adattato. Io credo che il modello americano funzioni per le competenze tecniche e il grado di alfabetizzazione digitale. In Italia i cosiddetti *first responder* non hanno sempre una formazione adeguata in merito. O, se ce l'hanno, deriva più da inclinazione soggettive che non da una formazione ad hoc. Ciò che sarebbe utile fare, secondo me, è analizzare le lezioni apprese e capire se e come sia utile/possibile adottare alcune strategie. In alcuni casi sicuramente lo è, per esempio massimizzare le competenze, essere pronti ad analizzare *big data* e sviluppare un'agenda digitale incentrata sul *crisis communication management* così come impostare dei percorsi di formazione. Tutti questi aspetti sono certamente implementabili anche in ambito nazionale.

Riccardo Rita

@rickeats

Le buone pratiche dal territorio

Due esempi di approccio social alla comunicazione con i cittadini

► Provincia di Alessandria

L'esperienza della Provincia di Alessandria potrebbe essere presa a modello del percorso ideale da intraprendere per arrivare a comunicare in maniera efficace e responsabile sui social media. Infatti, ancora prima di aprire un account Facebook o Twitter, il Servizio di Protezione Civile provinciale ha istituito un gruppo di lavoro che, dopo un lungo percorso di studio, è giunto infine alla definizione di due specifiche policy: una esterna, che regola dettagliatamente i rapporti con gli utenti, chiarendo anche cosa si possano o non possano aspettare dal profilo social della protezione civile provinciale, e una interna, che fornisce ai dipendenti e agli operatori provinciali le linee guida per una corretta comunicazione sui social network. Soltanto a questo punto sono stati aperti i profili social su Facebook e Twitter. "Si è trattato di un percorso durato oltre due anni, affrontato con risorse interne e con risorse esterne volontarie: quindi, praticamente a costo zero", ci ha raccontato Dante Ferraris, il responsabile del Servizio di Protezione Civile della Provincia di Alessandria. "Ma era importante per noi studiare e valutare le criticità specifiche dei social network: è così che abbiamo capito che, per evitarle, avevamo bisogno di stipulare una sorta di contratto con gli utenti attraverso un documento di policy". Que-

ste, infatti, chiariscono innanzitutto che cosa non è e non fa il profilo Twitter: non sostituisce i numeri d'emergenza, non è un blog né un forum di discussione, non è uno strumento per segnalare situazioni d'emergenza. "I cittadini devono essere messi in condizione di sapere cosa possono aspettarsi e cosa no", precisa Ferraris. "L'efficienza e l'efficacia del servizio, in uno spazio interdependente come quello dei social media, dipendono dal corretto utilizzo del mezzo, sia da parte dell'istituzione che del cittadino: insomma, tutti concorriamo al suo funzionamento e la policy è un vero e proprio patto di collaborazione". Nel gruppo di lavoro sono stati coinvolti ricercatori nel campo sociologico, della comunicazione e delle nuove tecnologie provenienti dal mondo accademico e produttivo e la ricerca si è basata sullo studio di casi concreti di utilizzo dei social media nella comunicazione d'emergenza nel mondo. "L'approccio non poteva che essere pratico e fondato sull'esperienza, visto che stiamo parlando di un ambito operativo di protezione civile", ha aggiunto Dante Ferraris. "Per questo stiamo dando moltissima importanza alla formazione del nostro personale, con particolare attenzione agli operatori e ai responsabili di Sala, attraverso l'organizzazione di corsi e seminari che coinvolgono anche il mondo del giornalismo e dei media. Perché comunica-



re, nell'era dei social, è un processo di apprendimento continuo”.

► **Comunità montana di Valle Trompia**

La Comunità montana di Valle Trompia, in Provincia di Brescia, all'inizio del 2014 ha avviato la sperimentazione di LibraRisk, una piattaforma interattiva per smartphone che consente ai comuni di pubblicare in completa autonomia i propri piani di protezione civile e, all'occorrenza, di inviare notifiche push in tema di protezione civile. Un'iniziativa che, utilizzando i telefonini di ultima generazione, ormai diffusissimi, mira a rendere facilmente accessibili i piani d'emergenza, spesso poco conosciuti dalla popolazione. “Il piano di protezione civile è uno strumento tecnico, costituito da un insieme importante di elaborati, di solito poco improntati alla comunicazione”, ci ha spiegato l'Architetto

Fabrizio Veronesi, dirigente dell'Area tecnica della Comunità montana. “Ma attraverso questa piattaforma i cittadini posso esplorare il piano d'emergenza attraverso documenti sintetici e semplificati, e in pochi istanti reperire tutte le informazioni utili”. Tutti i 18 comuni della Valle stanno progressivamente attrezzandosi. “Abbiamo finora fatto diverse presentazioni dell'applicazione e delle sue potenzialità, che hanno suscitato molto interesse”, ci ha raccontato Veronesi. “E alcuni Comuni, tra i quali quello di Lumezzane, non solo hanno già reso disponibile il piano di protezione civile, ma hanno iniziato a usare le notifiche push per comunicare con i cittadini”, avviandosi, di fatto, a una comunicazione del rischio e d'emergenza attraverso i social media. ○

Riccardo Rita

@rickeats

LibraRisk il piano comunale di protezione civile sempre in tasca

Uno strumento per conoscere il territorio e i rischi a cui è esposto. Ne parliamo con gli ideatori Paolo Seminati e Stefano Olivieri

Come nasce l'idea di LibraRisk? Avete recepito o anticipato un'esigenza del territorio?

La divulgazione alla cittadinanza di informazioni in tema di rischio è un'esigenza sempre più viva sul territorio. Con LibraRisk abbiamo sviluppato uno strumento che, grazie alle nuove tecnologie, permette ai Comuni un'efficace informazione alla cittadinanza in tema di protezione civile, sia in tempo di quiete – per una sempre più capillare comunicazione preventiva del rischio – sia in fase di allerta o emergenza.

Cuore del nostro sistema è rappresentato dai piani di protezione civile comunali. Ci occupiamo da anni di pianificazione di emergenza e riteniamo che i piani rappresentino un utilissimo strumento per aiutare la popolazione a capire come si distribuisce e come si caratterizza il rischio sul territorio. Un piano comunale è in grado di

rispondere a molte domande importanti: quali sono le aree a rischio? Che cosa può accadere su quelle aree? Come mi devo comportare in caso di allerta o in fase di emergenza?

Ci sono però criticità che limitano il potenziale divulgativo dei piani. Innanzitutto è difficile, per le Amministrazioni, coinvolgere la popolazione al momento della loro presentazione. Il piano è poi uno strumento tecnico che, di per sé, ha una scarsa propensione comunicativa. Infine, sappiamo che le Amministrazioni locali hanno grandi difficoltà ad attivare canali di comunicazione diretta con la popolazione, per diffondere tempestivamente informazioni in tema di protezione civile. A fronte di queste criticità, crediamo che i nuovi media e, in particolare, il settore dell'Internet mobile – tecnologie per smartphone e tablet – possano rappresentare una

delle chiavi per un approccio nuovo alla comunicazione del rischio. In Italia, il 45% della popolazione ha uno smartphone e, in prospettiva, si prevede che nel prossimo quadriennio questa percentuale potrà raggiungere il 70%¹. I più diffusi modelli di smartphone e tablet consentono l'interazione con dati georeferenziati e permettono, ad esempio, di vedere in tempo reale la propria posizione rispetto alla distribuzione delle aree di rischio. Sistemi *mobile* di ultima generazione aprono inoltre a nuove modalità di invio di informazioni in tempo reale e a gruppi di utenti mirati. Il 94% della popolazione online utilizza canali social² che, se opportunamente sfruttati, possono rappresentare una risorsa strategica per la tempestiva diffusione delle informazioni. LibraRisk recepisce quindi l'esigenza dei Comuni di comunicare in modo

1) Dati Osservatorio Mobile Internet, Content & Apps, School of Management del Politecnico di MI, 2013

2) Dati ricerca Demoskopea e comScore. 2012

efficace con i propri cittadini in tema di protezione civile e propone un utilizzo nuovo delle tecnologie per sviluppare strategie di comunicazione del rischio efficaci e a basso costo.

Che servizio offrite ai Comuni che aderiscono al progetto?

Offriamo loro una duplice possibilità: in primo luogo possono rendere disponibili a popolazione e operatori, su smartphone e tablet, i contenuti dei piani di emergenza comunali. Inoltre, possono decidere di usare LibraRisk per attivare un servizio di invio avvisi alla cittadinanza in tema di protezione civile, in modalità *push*. Diamo un'idea di come si procede. LibraRisk è una piattaforma, che si compone di due ambienti principali. Il primo è rappresentato da un sito internet, tramite il quale il team tecnico di LibraRisk crea un profilo per ogni Comune che decide di aderire alla piattaforma. Attraverso l'interfaccia web, vengono inseriti tutti i contenuti del piano di protezione civile che il Comune desidera condividere con cittadini e operatori: perimetrazione delle aree di rischio, descrizione degli scenari, procedure operative, localizzazione e descrizione risorse del Sistema locale di protezione civile. Il piano può poi essere “pub-

blicato”, e quindi reso disponibile a tutti gli utenti che, tramite smartphone o tablet, potranno scaricarlo e consultarlo. Inoltre, se necessario, i dati inseriti possono essere aggiornati e ripubblicati. I Comuni possono inoltre attivare un servizio di invio avvisi alla cittadinanza. A servizio attivato, il Comune ha la possibilità di inviare messaggi ai cittadini e agli operatori che avranno scaricato il piano sul proprio dispositivo e completato l'adesione al servizio. La comunicazione inviata dal Comune raggiungerà gli utenti in tempo reale. Il servizio è attivabile su tutto il territorio nazionale.

Cosa trova un utente nella vostra piattaforma?

Gli utenti, ossia i cittadini e gli operatori di protezione civile, accedono al sistema attraverso la app gratuita LibraRisk, che rappresenta il secondo elemento portante della nostra piattaforma. Una volta entrati nella app, gli utenti possono visualizzare i Comuni che hanno aderito a LibraRisk e che hanno i piani comunali di protezione civile disponibili all'interno del sistema. Individuato il piano, o i piani, di proprio interesse, l'utente in meno di un minuto può scaricare i dati sul proprio smartphone. All'interno

GLI IDEATORI DI LIBRARISK



LibraRisk è un'idea nata dall'opportunità di integrare in maniera sinergica diverse competenze, attuando una collaborazione tra tre realtà:

Ecometrics – spin off dell'U-

niversità Cattolica del Sacro Cuore, di cui Stefano Oliveri e Paolo Seminati sono rispettivamente amministratore delegato e socio, negli anni ha acquisito specifiche competenze nell'ambito della pianificazione d'emergenza, collaborando a studi di analisi di rischio su vasta scala e occupandosi di piani di protezione civile.

Dynamoscopia, associazione culturale milanese che si occupa di comunicazione e nuovi media.

Superpartes Innovation Campus, incubatore d'impresa bresciano nel quale il progetto LibraRisk è nato e che si occupa di sviluppo software per l'internet *mobile*.

del piano, l'utente può consultare in modo interattivo i contenuti geografici, come la distribuzione delle aree di rischio e la localizzazione delle risorse della protezione civile locale, e tematici, come la descrizione degli scenari, le procedure operative e le buone pratiche per le diverse tipologie di eventi. I piani possono essere consultati anche senza copertura di rete. Per i Comuni che hanno attivato gli avvisi, il cittadino può inoltre iscriversi al servizio tramite applicazione e così ricevere, anche quando è spenta e in tempo reale, tutti gli avvisi inviati dal Comune. Infine, tramite lo strumento dell'applicazione "Piano Familiare", che riporta le norme di comportamento pubblicate sul sito internet del Dipartimento della Protezione Civile, ogni utente può condividere, e quindi farsi parte attiva di un processo di diffusione delle informazioni, gli avvisi che ha ricevuto dalla Protezione Civile: tramite social network o via mail.

Avete testato l'applicazione in collaborazione con i Comuni della Comunità montana di Valle Trompia. Come è andata?

Sì, la Comunità Montana di Valle Trompia, 18 Comuni in Provincia di Brescia, è stata la prima realtà ad aderire ai no-

stri servizi. Sta andando molto bene. I Comuni hanno accolto con grande interesse la possibilità di attivare un canale di comunicazione nuovo per la divulgazione dei piani, tutti disponibili su LibraRisk. Registriamo inoltre le prime adesioni per l'attivazione del servizio di invio avvisi. I Comuni hanno colto la potenzialità della proposta e si stanno organizzando per gestire questa opportunità in modo efficace. Infine, LibraRisk si sta rivelando un ottimo strumento per aumentare la partecipazione della cittadinanza agli incontri di presentazione dei piani sul territorio. La disponibilità dell'app e la percezione di poter essere parte attiva nel processo di comunicazione del rischio induce infatti i cittadini a partecipare più attivamente agli incontri.

A valle di questa prima fase sperimentale, quali sono gli sviluppi del progetto?

Oggi l'app LibraRisk è disponibile per dispositivi iOS, in *Apple Store*. Entro la primavera attiveremo anche la versione Android. A seguire abbiamo pianificato il rilascio della versione 2.0 della piattaforma, con l'ampliamento dei servizi di invio avvisi alla popolazione, l'ottimizzazione delle funzionalità dello strumento "Piano Fa-

miliare" e il perfezionamento del layout dell'applicazione per una migliore usabilità.

Avete partecipato al convegno Social che si è svolto in Dipartimento lo scorso novembre. È stata occasione per creare link con altre realtà sul territorio?

Quella giornata è stata per noi una piacevolissima sorpresa, sia per i contenuti discussi che per la vastissima partecipazione. Ci ha dimostrato due cose: che il mondo della pianificazione di emergenza considera ormai il web e l'internet *mobile* - *app* e strumenti social canali di rilievo per la gestione dei processi di comunicazione del rischio; e che inizia ad esserci una consapevolezza diffusa delle potenzialità e delle criticità legate all'utilizzo di questi strumenti. Ci sembra un ottimo punto di partenza per il futuro sviluppo di progetti innovativi di comunicazione del rischio. Idee e progetti che abbiamo avuto modo di condividere a margine dei lavori della giornata di studio. Che ci auguriamo si possa ripetere, per portare all'attenzione degli operatori del settore e della popolazione casi di studio sempre più innovativi e interessanti.

Mariacristina Giovannini

Francesca Patti

magazine@protezionecivile.it

PROTEZIONE CIVILE



**Protezione civile e social media:
comunicare il rischio
e il rischio di comunicare**



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

Saluti

Franco Gabrielli - Capo Dipartimento della Protezione Civile

Oggi impegneremo le nostre riflessioni su un tema di attualità, per noi di grande interesse, perché comunicare il rischio è fondamentale, ma presenta in sé a sua volta un “rischio” per effetti e conseguenze. Questa è una giornata di studio che abbiamo pensato in collaborazione con il quotidiano online *Ilgiornale-dellaprotezionecivile.it*. Abbiamo raccolto un parterre di primissimo piano per affrontare le diverse sfaccettature di questa problematica. I social network, queste nuove agorà della comunicazione, sono una realtà che non può essere ignorata. Ovviamente parlare di social network ci impone una riflessione più ampia che ricomprende anche modalità e tempistiche di intervento. Proprio in questi giorni riguardavo il *Fate presto*, la prima pagina del giornale «Il Mattino» a tre giorni dall'evento del 23 novembre 1980, che è diventata quasi un'icona del nostro mondo. Riflettevo sul tempo necessario a un redattore dell'epoca per pubblicare una notizia, ai lunghi tempi tecnici di lavoro che erano necessari a tutti gli organi di informazione. Oggi con lo smartphone, nei luoghi del confronto virtuale, i tre giorni del quotidiano «Il Mattino» sarebbero stati forse tre minuti. E quel *Fate presto* sarebbe rimbalzato rapidamente fino a raggiungere le Strutture di protezione civile. C'è poi tutto il tema, che oggi cercheremo di affrontare e di sviscerare, della validazione del dato che passa attraverso i mezzi di informazione. Avremo con noi persone che hanno vissuto l'esperienza della Garfagnana. In quel caso, attraverso un social network, si è riversata sul territorio una comunicazione che, forse, gestita meglio, avrebbe avuto conseguenze meno impattanti. Quindi dobbiamo interrogarci, soprattutto come Sistema, e non avere un atteggiamento di chiusura. Questo tema non riguarda solo il Dipartimento, non riguarda una singola Struttura o una singola Componente. È un tema che riguarda tutto il Servizio Nazionale quindi noi vorremmo, anche attraverso questa giornata di confronto, avviare un percorso. Oggi ci diremo molte cose, non necessariamente convergenti, ma noi tutti dobbiamo avere la consapevolezza che i social network fanno parte a pieno titolo dell'universo di comunicazione e dobbiamo trovare delle formule perché contribuiscano al comune impegno per rendere più sicuro il nostro Paese.

Francesco Sabatini - Presidente onorario Accademia della Crusca

L'invito a partecipare a questo convegno in un primo momento mi ha sorpreso, ma poi mi sono reso conto che è stretto il legame tra lingua, comunicazione e attività di un'Istituzione come la protezione civile che, oltre a operare, deve comunicare a un pubblico più ampio possibile e nelle situazioni più improvvise. Nulla di meglio che mettere alla prova le risorse della tecnologia della parola. Il riconoscimento che la comunicazione linguistica sia fondamentale in situazioni come quelle in cui operate vi onora, perché siamo in un Paese in cui l'attenzione ai fatti di lingua è scarsissima. Questo dipende da una tradizione culturale che, tra tanti meriti, ha anche il demerito di aver appesantito inutilmente l'uso della lingua. Non c'è dubbio che riuscire ad attuare una comunicazione che sia socialmente la più chiara possibile è un obiettivo fondamentale per la vita di un Paese. Che si intende per comunicazione più ampia socialmente? Tutte le volte in cui usiamo una parola o rara o di un'altra lingua, magari perché ci sembra pertinente, ci dobbiamo domandare quanti la capiscono. Molto spesso da parte delle istituzioni di ogni genere – a parte la volontà, a volte, di essere oscuri – non ci si rende conto che forse quella data parola non è compresa

dal 40, 50 o 80% della popolazione. Ora: che un messaggio che viene dalle Istituzioni possa non essere compreso anche dal 40% della popolazione è un punto nero. Immaginiamoci poi in situazioni di emergenza che ostacolo si frappone in questo modo. Quindi chiediamoci sempre se la parola usata è compresa il più largamente possibile. Questo riguarda sia tecnicismi, appropriati in certe occasioni e non in altre, sia parole di altre lingue. Un termine in inglese – lingua importantissima per tutti noi – spesso non è così diffuso o pertinente da essere compreso dalla massa. L'uso di un termine troppo ricercato o di altra lingua, spesso scritto e pronunciato male, quindi, danneggia moltissimo. Non curare la chiarezza del messaggio non è un buon esempio di convivenza civile. In questo abbiamo molto da imparare dal modo di comunicare del mondo anglosassone. Qualche volta anche le parole italiane nascondono delle trappole e possono essere usate male. Vi metto in guardia dall'uso del "piuttosto che", scambiato per "oppure". "Piuttosto che" indica una preferenza, non una scelta paritaria. Immaginiamo quanti fraintendimenti possono scaturire da un errore comunicativo di questo tipo. Questo ci deve spingere a ricercare la chiarezza, la tempestività e la direzionalità del messaggio. Il concetto di chiarezza raccoglie tutti gli aspetti: dall'uso di parole socialmente comprensibili, alla scelta di periodi brevi. Il concetto di tempestività, ad esempio, nel caso della Protezione Civile è fondamentale. Così pure il concetto di direzionalità: bisogna sempre chiedersi: a chi è indirizzato questo messaggio? Un messaggio per i Sindaci, ad esempio, è diverso da quello che deve essere indirizzato alla popolazione nel suo insieme. Sembrano cose ovvie, eppure gli esempi, presi da cartelli e messaggi, ci dimostrano come non si è preparati a questo, non ci si pensa neppure oppure si preferisce l'aulicità, l'ipertecnicità che – vista con distacco – fa sorridere. Alla fine dovremmo parlare di quello che un'Istituzione come la protezione civile può fare per diffondere questi principi in tutto il corpo sociale dalla parte del ricevente attraverso le scuole. Preparare i ragazzi a capire e, un domani – quando avranno le loro responsabilità – a farsi capire, è un compito che poche Istituzioni come la protezione civile, per il ruolo che svolge e per il prestigio che ha, può svolgere. *[L'intervento si conclude con una presentazione di buone e cattive pratiche di comunicazione – dal minuto 18:30 " al minuto 33:30 "]*



Video introduttivo

Giovanni Arata - Analista di social media

[video al minuto 35:09]

Esperienze

Monica Bocchiardo - Dirigente di Protezione Civile del Comune di Genova

Il tema della comunicazione sugli aspetti di protezione civile è un tema che da subito è emerso con forza. Allo stesso modo è emersa da subito la necessità di affrontare le tematiche della comunicazione con grande umiltà, ma con un certo impatto. Chiaramente siamo partiti da un ragionamento di contesto, quindi un ragionamento di contesto del Comune di Genova, che certo non può non preoccuparsi di un tema come quello della comunicazione. Parliamo di una città metropolitana, una città che ha circa 600mila abitanti,



forse un po' meno in questo momento, con una popolazione straniera residente di 60mila persone e una comunità sudamericana, in particolare ecuadoregna, molto forte. Un'età media della popolazione che è intorno ai 50 anni e una superficie di 250 kmq circa e soprattutto un'estensione lineare del territorio che da levante a ponente conta circa 42 km. Percorrere linearmente il territorio è di una difficoltà notevole. Il tema poi del rischio meteo-idrogeologico, che è un tema che ci sta particolarmente a cuore, vede una criticità evidente del territorio, con 88 rivi che attraversano la città e 28 rivi interamente tombati. Anche da questa planimetria è evidente: questi sono tutti i rivi cittadini [fa riferimento alla slide, minuto 43:20]. Quelli rossi sono i rivi completamente tombati: quindi il centro della città in realtà è posato sopra i rivi. Anche su questo aspetto si presenta la necessità di far capire ai genovesi, e non solo – e mi riferisco alle comunità straniere che ormai vivono stabilmente a Genova – dove vivono e dove si muovono. Basti pensare che i residenti in aree inondabili corrispondono a circa 100mila persone. Non essendo degli esperti di comunicazione, ma pensando a quelle che erano le nostre finalità – finalità di protezione civile, quindi di arrivare alle persone – abbiamo iniziato a fare un ragionamento su quelli che sono i soggetti della comunicazione, ovvero i decisori, gli operatori, la popolazione, i media (che comunque giocano un ruolo importante in questa partita) e quelli che erano, diciamo, gli aspetti che ritenevamo fondamentali. Quindi, abbiamo individuato la necessità di un codice di comunicazione condiviso, mezzi di comunicazione efficaci e regole di comunicazione che fossero prestabilite.

Per quanto riguarda il codice di comunicazione condiviso, è un aspetto emerso da subito quando, circa un anno fa, durante un'allerta abbiamo avviato delle verifiche circa la situazione dei rivi e ci siamo resi conto che, parlando con gli operatori della polizia locale e con i volontari, avevamo notizie assolutamente discordanti tra loro. Pertanto abbiamo ragionato su un sistema di lettura dei fenomeni meteo-idrologici che fosse assolutamente semplice, un metodo che fosse intuibile e, trattandosi soprattutto di operatori di polizia locale, abbiamo pensato di dare come elemento di lettura standard per decifrare una criticità gli pneumatici di un'automobile. Nello specifico gli pneumatici di una Panda, quindi non un suv ma un'utilitaria che è rappresentativa delle automobili che a Genova circolano più agevolmente. Anche su questo abbiamo una certa ristrettezza [risate]. Quindi, per esempio, una criticità è definita media quando l'acqua è sotto la spalla del pneumatico di riferimento, mentre è elevata quando l'acqua raggiunge il mozzo, arrivando sotto la scocca del veicolo. Questi metodi di lettura sono stati immediatamente compresi sia dagli agenti di polizia locale che dai volontari. In questo modo, nel momento in cui viene fatta una lettura dei fenomeni sul territorio, abbiamo un ritorno che per i decisori è immediatamente intuibile. A cosa serve questo sistema? Serve per quelli che per noi sono i sistemi di allertamento interno. Molto brevemente, noi abbiamo un sistema di allertamento interno – anche questo è un percorso che abbiamo iniziato ma non è ancora definito – che si basa chiaramente sulle allerte regionali, quindi sul sistema di allerta (allerta uno, allerta due, stati di avviso e attenzione da parte della Regione Liguria). Si basa poi su questo che è il presidio territoriale svolto da polizia locale e squadre di volontariato e dalla lettura, chiaramente, degli strumenti pluviometrici e idrometrici. Questo [indica la slide corrente: 47:00"] è il piano di emergenza con i vari strumenti di monitoraggio che impieghiamo: pluviometri, idrometri, radar eccetera.

Veniamo ora ai mezzi di comunicazione efficaci. Il secondo problema che abbiamo analizzato riguarda l'esigenza di una comunicazione capillare in grado di arrivare alla popolazione. Chiaramente su questo non

potevamo prescindere dall'analisi di quella che è la popolazione genovese. Come abbiamo detto, la popolazione genovese ha un'età media di cinquant'anni, quindi parliamo di una popolazione piuttosto anziana. Soprattutto perché l'età media a Genova viene abbassata dagli stranieri, e in particolare dalla fortissima comunità ecuadoregna. Questi due elementi a cosa ci hanno indotto? Intanto abbiamo cominciato a emettere comunicati radio anche in lingua spagnola: questo è stato il primo elemento.

Pensando alle persone più anziane, sappiamo che i media locali – radio e tv – rappresentano strumenti che “arrivano” alla popolazione. Questo lo abbiamo verificato dai ritorni delle due principali televisioni locali, che sono *Primo canale* e *Tele nord*, e dalle radio. Quindi diciamo che la parte di popolazione che sta in casa la raggiungiamo attraverso televisioni e radio. Il problema soprattutto l'abbiamo per la popolazione che si sposta. Dalle 9.00 del mattino alle 17.00 del pomeriggio Genova, come tutte le città, è una città in movimento. Quindi, quali strumenti utilizziamo? Strumenti consolidati, come i pannelli stradali. Abbiamo 23 pannelli stradali distribuiti sulla città, pannelli che hanno anche dimensioni ragguardevoli. Poi ci sono le fermate bus: su 98 fermate bus abbiamo di questi messaggi. Infatti AMT, che è la società di gestione del trasporto pubblico locale a Genova, fa parte anche del tavolo operativo di protezione civile e, nelle situazioni di allerta o di emergenza, immediatamente immette i messaggi nel sistema. Utilizziamo poi le chiamate vocali, che sono chiamate massive: abbiamo 105mila utenze telefoniche che riusciamo a raggiungere con chiamate dirette. Il problema lo abbiamo sui sistemi mobili di comunicazione, cioè i telefonini: in questo caso utilizziamo gli sms, ma abbiamo soltanto 15mila persone che finora si sono abbonate, quindi chiaramente un numero esiguo. E abbiamo iniziato a riflettere su altri strumenti, che chiaramente sono gli stessi strumenti di cui discutiamo oggi, collegati al mondo della rete internet: sito web del comune di Genova che manda le notizie in tempo reale e la nostra web app.

La web app è una applicazione che, in maniera casalinga, è stata realizzata dal Comune di Genova (e quindi ha qualche difetto e non è ancora completa). Ma provo a raccontarvi cosa, nel nostro piccolo, abbiamo cercato di fare: offrire una serie di informazioni in “tempo di pace”, quindi nasce come strumento di comunicazione prima delle possibili emergenze o criticità; ma, durante le emergenze, attraverso la web app è possibile accedere alle telecamere del *mobility point* per avere le immagini in tempo reale della situazione nei punti nevralgici della città e, attraverso queste, iniziare ad avere il quadro della situazione generale. La web app serve anche a geolocalizzarsi. Quelle che vedete sono [indica la slide visualizzata al minuto 50:28 "] le immagini della mappa tratta dal da piano di bacino cinquantennale, e sono state elaborate utilizzando Google Maps per far sì che ciascuno possa verificare se si trova in quel momento all'interno o meno di un'area inondabile. Altri strumenti che abbiamo pensato di utilizzare sono Facebook e Twitter. Su questo devo dire che la riflessione sta procedendo con una certa lentezza. Il maggior timore che abbiamo è quello del ritorno (feedback), il ritorno di comunicazione da parte della cittadinanza, quindi le segnalazioni che riceveremmo. Durante le emergenze attiviamo un numero verde, pertanto abbiamo già una serie di segnalazioni, di chiamate ecc. La centrale operativa della Polizia Municipale riceve telefonate e segnalazioni continuamente, e siamo in connessione con i Vigili del Fuoco. Ma sappiamo che gli strumenti social come Twitter e Facebook sono più immediati, più veloci, e necessitano di risposte rapide e puntuali. Sul software che utilizziamo per la gestione dell'emergenza abbiamo già inserito Twitter, ma non tutto ha funzionato. Per esempio abbiamo ideato un hashtag #genova che in realtà, come abbiamo visto, ri-



ceve qualsiasi cosa tranne le emergenze, quindi sicuramente questo sarà la prima cosa da affinare e meglio definire. Anche lì, dobbiamo cercare di capire quale tipo di hashtag può essere più interessante e funzionare meglio per la popolazione. Abbiamo poi riflettuto su una cosa. Abbiamo iniziato a sperimentare sul presidio territoriale, quindi con le pattuglie e con il volontariato, una app che consente di canalizzare il ritorno. Non abbiamo l'idea di imbrigliare la rete – cosa che, sappiamo benissimo, è impossibile fare – ma l'intenzione è quella di offrire al cittadino la possibilità di utilizzare uno strumento inserendo dei dati che vengono immediatamente indirizzati e, in qualche modo, guidati: non è un inserimento libero, non gli diamo una libertà assoluta, lo accompagniamo nei criteri di segnalazione. Questa potrebbe essere una soluzione. È chiaro che con un quadro demografico di questo tipo, tutti gli strumenti di gestione della comunicazione d'emergenza devono necessariamente essere ridondanti: non possiamo pensare di abbandonarne uno per inserirne altri. In particolar modo, in una città come Genova non possiamo trascurare la semplice comunicazione porta a porta. Con una parte della cittadinanza, che noi chiamiamo cittadinanza attiva, che è stata già coinvolta in situazioni molto critiche, soprattutto nella zona del ferreggiano, di Piazzale adriatico ecc. stiamo pensando addirittura all'istituzione del "capo edificio". Si tratta di semplici cittadini che hanno intenzione di darci una mano e che si mettono a disposizione per fare da comunicatori durante le emergenze. E anche questo aspetto credo che vada considerato. Grazie.

Luca Biagioni - Assessore di Protezione Civile del Comune di Castelnuovo di Garfagnana

Dopo aver ascoltato gli interventi degli esperti di comunicazione che mi hanno preceduto, mi sento un po' un intruso, perché con il mio contributo intendo solo raccontare l'esperienza del Comune di Castelnuovo di Garfagnana e non voglio certo insegnare qualcosa o suggerire quale sia il modo migliore di fare comunicazione. Sono qui per imparare e credo che la nostra esperienza abbia in parte contribuito ad aprire questo dibattito, perché è stata la situazione che abbiamo vissuto lo scorso gennaio che ha portato all'attenzione di tutti il tema della comunicazione dell'emergenza, in ambito di protezione civile, attraverso i social network. Vorrei prima fare una panoramica di quella che è la mia realtà, un Comune molto piccolo di appena 6mila abitanti che non ha risorse da destinare alla comunicazione.

Faccio parte del Consiglio comunale dal 2009 e dal 2010 sono diventato Assessore alla comunicazione. Da allora mi sono trovato di fronte a una situazione veramente drammatica, perché il sito internet del nostro Comune non era aggiornato da tempo e si presentava con una grafica poco accattivante. Se poi un utente si collegava per recuperare una delibera o altri documenti, gli risultava veramente impossibile effettuare la ricerca. A quel punto, con pochissime risorse, ho cercato di migliorare un po' questo lato della nostra amministrazione, perché ritengo che oggi la comunicazione al cittadino debba essere veramente immediata: il sito internet è stato quindi reso più semplice, diventando una sorta di blog con le notizie in primo piano, e dal 2009 si sono aggiunti anche Facebook e Twitter.

Perché la scelta di aprirsi ai social network? Perché sono anche un utente della prima ora di Facebook e nel 2008 ho seguito con piacere e ammirazione la campagna elettorale di Barack Obama, che è stato il primo grande esempio di comunicazione vincente sui social network. E da appassionato di social network ho voluto portare questo spirito, naturalmente nel nostro piccolo, quindi senza alcun vero addetto alla parte social, ma con il mio impegno nei momenti di tempo libero o nelle situazioni in cui si richiedeva l'inter-

vento dell'amministrazione. Che funzione avevano i nostri account social per i primi tempi? Riportavano semplicemente quello che veniva pubblicato sul sito principale della nostra amministrazione; in più, saltuariamente, qualcosa che pubblicavo in autonomia. Poi, in seguito ad alcune esperienze personali, ho cominciato a pensare che oltre all'account della città di Castelnuovo si potesse creare anche un account di protezione civile. E questo perché nel maggio 2012 – in occasione del terremoto dell'Emilia, avvertito in modo lieve anche da noi – avevo notato che le prime notizie comparivano sui social network prima che in altri siti, come *ansa.it*, che in quei momenti, almeno della nostra zona, risultava irraggiungibile. Quindi i social network – nel momento immediatamente successivo a un'emergenza del genere, quando i canali tradizionali di comunicazione possono interrompersi – potevano essere uno strumento importante e forte per raggiungere la maggioranza dei cittadini.

Dopo qualche tempo ho vissuto un'altra situazione critica, stavolta all'estero. Lo scorso novembre mi trovavo a New York nel periodo in cui veniva colpita da un uragano, e ho visto come l'amministrazione Bloomberg effettuava la comunicazione via social network. E ritengo sia stata un'operazione veramente importante, perché tramite social si annunciava periodicamente l'apertura di nuove linee della metropolitana oppure quali zone della città sarebbero state riallacciate alla corrente elettrica. Quell'informazione era davvero utile, visto che stavo decidendo se partire o meno, perché la zona dove avrei dovuto risiedere era in blackout totale dopo il passaggio dell'uragano.

Dopo questa esperienza, nel novembre del 2012, insieme al responsabile di protezione civile Vincenzo Sufredini, che è qui con noi oggi, abbiamo deciso di creare su Facebook e Twitter due profili della protezione civile di Castelnuovo e di collegarli con l'home page del sito istituzionale e con una sezione dedicata, così da raggiungere, a nostro giudizio, la maggior parte della popolazione.

A gennaio, quando eravamo ancora in una fase iniziale con pochi follower su Twitter e pochi fan sulla pagina Facebook, si è verificata la situazione che tutti conosciamo. C'è stata una comunicazione da parte del Dipartimento della Protezione Civile ai Sindaci e questi, dopo una breve riunione, hanno deciso che con quel tipo di comunicazione l'unica cosa che potevano fare era suggerire ai cittadini di tutta la Garfagnana di uscire dalle proprie abitazioni.

Questo è successo la sera intorno alle 21.00 e alle 22.00 mi sono trovato col Sindaco di Castelnuovo di Garfagnana e il responsabile di protezione civile a decidere come comunicare l'emergenza. Nel nostro piccolo Comune erano già partite squadre di volontari e di vigili urbani che facevano il porta a porta, anche con un megafono, e lo stesso stava avvenendo negli altri Comuni. Ma è stato il nostro tweet, che ormai tutti conoscete, a scatenare l'attenzione mediatica nazionale. E si è voluto attribuire a un tweet – e non a una decisione dei Sindaci – il consiglio ai cittadini di uscire di casa. Non so se questa operazione è stata fatta per sciacallaggio o per cercare la notizia, ma io ho tentato subito di smentire. Noi volevamo solo usare lo strumento più forte e più rapido per raggiungere la maggior parte della popolazione del nostro territorio. La decisione era stata presa. I vigili, le squadre di volontari del nostro e degli altri Comuni erano già in giro a cercare di avvisare tutta la popolazione. Con i social network siamo riusciti a raggiungere in veramente poco tempo tutte, e dico tutte, le famiglie del nostro territorio. Ma non solo. Perché il problema si è verificato per i cittadini che, vedendo il nostro avviso sui social, non riuscivano a capire che il nostro account *protezionecivilecg* fosse quello della Protezione civile Castelnuovo di Garfagnana, ma pensavano



fosse l'account della Protezione civile nazionale. Sono arrivate così telefonate e messaggi da ogni parte d'Italia in cui mi chiedevano: "Io che devo fare?".

Ma se un cittadino di Firenze mi chiedeva cosa fare, la responsabilità non era mia... il problema è che – e la giornata servirà anche a chiarire questo – bisogna imparare a leggere certe notizie.

Il problema iniziale degli account Twitter e Facebook della nostra amministrazione era legato alla scarsissima attendibilità percepita dai cittadini, e quando abbiamo iniziato a sperimentarli durante le piccole emergenze (neve o idrogeologica) i cittadini chiamavano in Comune e chiedevano: "Ho visto su Twitter che avete scritto. Ma è vero?". Dal problema dell'attendibilità della fonte si era passati alla confusione del nostro account con quello nazionale. Comunque, grazie a questo siamo riusciti davvero a raggiungere tutta la popolazione con un messaggio che poteva essere certamente perfezionato allegando la comunicazione (pubblicata comunque pochi minuti dopo). Su questo aspetto si può sicuramente migliorare definendo a priori dei protocolli che, con il nostro piano di protezione civile, cercheremo di mettere a punto a breve con una squadra dedicata interamente alla comunicazione. Non sarà più compito dell'assessore o del responsabile di protezione civile, come avviene adesso, ma di una squadra di comunicazione che, con ogni tipo di allerta o grado di criticità, saprà quale comunicazione dare secondo una strategia pianificata e non decidendo nei momenti immediatamente successivi a un evento, come avvenne quella sera. Secondo me, comunque, quella volta il nostro obiettivo lo abbiamo raggiunto nel migliore dei modi: abbiamo comunicato anche con genitori di Firenze, che avevano i loro figli in un albergo della zona e non riuscivano a mettersi in contatto con la struttura, spiegando che non c'era alcun problema. La stessa cosa è successa quando il terremoto è arrivato veramente, e qui mi riferisco non al 31 gennaio ma al giugno scorso, quando – con la stessa metodologia – noi abbiamo comunicato l'emergenza, l'apertura del Centro operativo comunale e tutte le situazioni successive. Rispetto al precedente episodio, abbiamo visto che lo strumento ormai aveva acquisito un certo grado di attendibilità, non c'erano più errori di valutazione del nostro messaggio e nessuno fraintendeva il nostro account.

Non succedeva più che da Comuni, anche fuori Regione, ci venissero a chiedere il comportamento da tenere. Bene, credo che questo sia un dibattito importante e gli esperti forniranno indicazioni. Io ho dato degli spunti, ma ritengo che il problema principale delle amministrazioni sia che, soprattutto quelle più piccole, non hanno più le risorse da destinare alla comunicazione. Uno strumento che, ora più di prima, è diventato veramente importante, perché adesso la comunicazione deve essere fatta dopo pochi minuti.

Sia in emergenza che in ordinario il mondo dei social network, di internet, il mondo 2.0 ci ha abituati a ricevere le comunicazioni in tempo reale. E con la situazione attuale, i primi tagli nelle amministrazioni vengono fatti al settore della comunicazione. Noi non abbiamo né un ufficio stampa né un addetto stampa, solo una collaborazione che ogni tanto rinnoviamo. Ma penso che questo sia uno dei temi del dibattito di oggi: le amministrazioni devono avere delle risorse da dedicare alla comunicazione. E credo che debbano essere gli esperti ad occuparsi di comunicazione perché, come faceva notare con alcuni esempi il professor Sabatini nel suo intervento, credo che non siano più accettabili comunicazioni di servizio inefficaci sui mezzi pubblici, negli aeroporti ecc. L'Accademia della Crusca potrà dare consigli a quanti li chiederanno, ma alla base di tutto devono esserci non solo la buona volontà e le buone idee, ma anche le risorse che adesso i Comuni non possono dedicare a questa funzione molto importante.

Alessandro Amato - Ricercatore Istituto nazionale di geofisica e vulcanologia

L'Ingv è un Istituto di ricerca che fa parte del Sistema di protezione civile e, tra le sue linee di attività, si occupa anche di divulgazione scientifica. Oggi parlerò di terremoti e il titolo della mia presentazione "The communication is a risk, the silence is a fault" è stato ideato da Emanuele Casarotti, un mio collega nonché coautore, per sottolineare il fatto che la comunicazione può rappresentare un rischio, ma non comunicare può diventare un'operazione ancora più rischiosa, se non addirittura una colpa. Per la scelta del titolo abbiamo usato un gioco di parole, perché *fault* in inglese vuol dire sia "faglia" che "colpa": se non si comunica e non ci si apre all'esterno si finisce nel torto. Inizierò spiegando com'è nato il gruppo di lavoro informale che chiamiamo "Ingv terremoti" e quali sono le motivazioni che ci hanno spinto a ideare questo progetto. Intanto mi richiamo un po' alla locandina molto carina che avete mandato, che si rifaceva alle Lezioni di Italo Calvino e in effetti tutto quello che facciamo rientra un po' in queste parole chiave. La rapidità, perché dobbiamo essere veloci a comunicare informazioni precise, mi riferisco ad esempio al dato relativo alla localizzazione di un terremoto o di una magnitudo. Le informazioni devono essere anche coerenti tra loro dal momento che vengono inviate tramite diversi canali. Dobbiamo essere anche presenti e visibili in tanti ambienti, perché vedremo che un problema è proprio quello di diventare più visibili di chi dice cose non vere... e ce ne sono tanti. Infine daremo spazio anche a un po' di leggerezza, che non guasta mai, agli sviluppi attuali e a qualche considerazione.

L'Ingv, e in particolare il settore che si occupa di terremoti, da molti anni pubblica sui siti web banche dati di tutti i tipi, credo che tutti voi le conosciate e molti di voi le utilizzino quotidianamente. Questo è un primo passo: la necessaria apertura del dato e dell'informazione scientifica. Negli ultimi anni, a partire dal terremoto dell'Aquila, siamo entrati nel terreno dei social media, del web 2.0. È stato in quel momento, e nelle fasi immediatamente successive, che la richiesta di informazioni da parte dei cittadini – non solo aquilani, ma da tutto il mondo – era molto forte, e quindi abbiamo capito che bisognava essere più presenti. Un altro passaggio importante per noi è stato l'11 maggio del 2011 a Roma, quando era stato previsto un terremoto disastroso. In quel caso abbiamo dovuto rispondere sullo stesso terreno della bufala che era nata in rete ed era stata alimentata dalla stampa e dai media, in particolare dalla trasmissione televisiva Voyager, che aveva pompato la notizia mesi prima. Poi la bufala si era gonfiata sul web alimentando la psicosi nei giorni precedenti il "terremoto". Anche l'Emilia nel 2012 ha rappresentato sicuramente un'ulteriore spinta per noi, perché in quel caso abbiamo sperimentato alcune cose che poi racconto. Sicuramente oggi in Italia c'è un problema generale di sfiducia verso le istituzioni, scientifiche e di protezione civile, che ha radici profonde e lontane. Non è questo il momento di discuterne, però noi dell'Ingv avvertiamo molto questa problematica perché siamo spesso messi sullo stesso piano del ciarlatano di turno. Così, il sismologo e il vulcanologo esperto vengono messi alla stessa stregua di una persona qualsiasi che dice la sua sul web: in questo modo si alimentano informazioni dalla fonte non attendibile. Quindi noi vogliamo dare informazioni sulle attività sismiche in corso, ma anche sui risultati di progetti e ricerche di cui ci occupiamo tutti i giorni in Istituto. Uno degli obiettivi finali, infatti, è quello di aumentare nella popolazione la conoscenza dei fenomeni sismici, la loro origine, spiegare se possono essere previsti o meno e trasmettere ai cittadini la consapevolezza del rischio sismico, il primo passo per la riduzione del rischio. E poi, come accennavo prima, bisogna essere presenti con autorevolezza sui vari mezzi di comunicazione per essere

in grado di controbattere nei casi in cui il terremoto viene spiegato con le scie chimiche o con le antenne dell'Haarp ecc. Questo [slide al minuto 1:16:11] è un esempio dell'esperienza di "hai sentito il terremoto?". Anche se non fa tanto parte del discorso di oggi, è forse uno dei primi contatti che l'Istituto – grazie a dei miei colleghi – ha messo in piedi anni fa per ricavare informazioni date dal territorio: c'è ormai una rete di migliaia di persone esperte presenti in tutta Italia. Qui, per esempio, si possono vedere gli oltre 12mila questionari riempiti dopo il terremoto dell'Emilia e che hanno fornito informazioni importanti nelle prime ore per capire dove fosse il danneggiamento prima che le squadre potessero verificare sul territorio. L'Aquila, dicevo, è stato il primo terremoto forte in Italia in epoca di social media. La necessità era non solo quella di fornire informazioni, ma anche di costruire un filo diretto con le persone, perché avvertivamo che c'era una necessità, una richiesta continua di dati, di informazioni, di pareri, ma anche di condivisione. Torniamo all'11 maggio del 2011 solo per un attimo. Vi ricorderete, forse almeno i romani, che ci fu una campagna stampa grandissima nei giorni precedenti, ci furono poi davvero uffici che si svuotarono il giorno del presunto terremoto. Chiaramente era tutto falso. Non c'era nulla di vero, neanche la previsione del famoso Bendandi: lui quella previsione non l'aveva neanche fatta, ma gliel'avevano attribuita.

In quel caso cosa abbiamo fatto? Abbiamo cominciato a lavorarci utilizzando in quel caso particolare il canale Youtube, invitando la gente in Istituto, facendo informazione sul web e preparando video che spiegavano perché a Roma i terremoti si possono verificare ma più raramente che in altre zone a maggiore pericolosità in Italia. Ma, senza andare tanto lontano – non so chi conosce questo signore – [slide al minuto 1:18:23] si chiama Luke Thomas ed è un *earthquake predictor* americano. Ad esempio, voi non lo sapete, ma l'altro giorno avete corso un grosso rischio perché secondo lui a Roma c'era il 98% di probabilità di avere magnitudo 6.0 circa. A Pescara però il giorno successivo, il 12 novembre, c'era il 100%. Oggi siamo tranquilli perché siamo sul 30%. Di questo caso non si è parlato molto in questi giorni: ogni tanto qualcuno lo diffonde su Twitter, ma non ha suscitato lo stesso effetto dell'11 maggio. Sarebbe quindi anche un caso da analizzare, forse perché lui è ormai screditato dal momento che non si è mai verificata una sua previsione... però continua a farle probabilmente per accrescere il numero di visitatori sul suo sito e guadagnare con le pubblicità. Questa [slide al minuto 1:19:51] spiega com'è organizzata la nostra piattaforma: siamo presenti su vari canali sociali e in particolare volevo richiamarmi a quanto detto circa la bidirezionalità da un relatore precedente. Noi ci riusciamo solo in parte. Onestamente è difficile, per esempio il nostro canale Twitter, che vedete a sinistra, ha oltre 100mila follower ed è uno dei più importanti in Italia in assoluto.

Tramite questo canale noi trasmettiamo solo informazioni sui terremoti e non rispondiamo agli utenti. Invece su altre piattaforme, ad esempio su Facebook dove c'è la pagina "Ingv terremoti" – che eredita un'esperienza precedente che si chiamava "Terremoto oggi" – ci proviamo un po' a rispondere alle domande, così come rispondiamo per email e sul canale Youtube. Questi numeri, se li confrontate con quelli dell'USGS – che per noi rappresenta il punto di riferimento e che su Twitter ha almeno una quarantina di account – sono sempre superiori ai loro. Questo dato ci fa riflettere, perché ad esempio sul canale Youtube facciamo dei video che sono "fatti in casa". Però informano e la gente li apprezza, visto che siamo a un milione e 400mila visite. Non abbiamo una struttura di tecnici video professionisti per fare questo, ci piacerebbe, ma per ora ci arrangiamo così.

Il blog [slide al minuto 1:22:34], anche questo unidirezionale al momento, è stato aperto in particolare do-

po il terremoto dell'Emilia: la scossa è stata il 20 maggio, noi abbiamo iniziato a lavorarci in quei giorni e lo abbiamo aperto il 29 maggio, quindi il giorno del secondo terremoto forte, e subito ha avuto centinaia di migliaia di contatti. I primi di giugno, quando è stata registrata una scossa di magnitudo 5.0 sempre nella zona dell'Emilia, abbiamo avuto quasi un milione di contatti in un giorno. E sono numeri grandi, impressionanti, che ci hanno un po' preoccupato, perché poi non è semplice tenere aggiornato il blog. Qui [slide al minuto 1:22:58] pubblichiamo aggiornamenti sui terremoti: questi sono gli articoli più recenti, gli approfondimenti scientifici, ad esempio uno studio fatto dai nostri colleghi di Milano su come le onde sismiche del Giappone erano state rilevate in pianura Padana, si vedevano bene le amplificazioni del terremoto secondo le varie zone. Oppure pubblichiamo aggiornamenti, ad esempio il terremoto a Pisa di qualche settimana fa; uno studio interessante dei colleghi che sono qui – Crescimbeni e La Longa – sulla percezione del rischio sismico in Italia, fatto anche quello somministrando dei questionari sul web. Infine, sul blog riportiamo ovviamente anche le altre informazioni, come da Twitter ecc.

A proposito di Twitter, questo è un terremoto che si è verificato l'anno scorso a Parma [slide al minuto 1:25:10], non so se ricordate, di magnitudo 5.4, quindi abbastanza importante. Questa schermata mostra come dopo il terremoto compaiono su Twitter i primi messaggi: il terremoto è alle 14.53 e alle 14.54 iniziano subito a twittare da Milano, Verona e Savona. Appena un minuto dopo, quando noi non avevamo ancora dato nessuna informazione. Adesso lo faccio scorrere velocemente e vedete come in pochi minuti si riempie, ora questi sono solo i tweet geo-localizzati. La pallina rappresenta il nostro epicentro della localizzazione automatica, che non è stata twittata, perché ancora non le twittiamo, ma contiamo di farlo e stiamo lavorando in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile per farlo nel modo migliore e più efficace. Quindi qua vediamo che tutto il nord Italia si è popolato di tweet, che si concentrano dove c'è più gente, per esempio a Milano: quell'informazione che vedete non è ancora arrivata su Twitter né in altro modo. È arrivata solo alla Sala operativa del Dipartimento della Protezione Civile, perché chiamiamo loro dopo un minuto, massimo due, per comunicare una stima preliminare.

Andando avanti, sarebbe anche interessante leggere cosa scrivono le persone, ovviamente loro dicono solo di aver sentito il terremoto, non possono fare una stima né di quanto era forte né di dov'era. A un certo punto, dopo una dozzina di minuti in questo caso, arriva il nostro epicentro rivisto e la nostra magnitudo, però vedete che intanto sono centinaia i tweet di gente che ha sentito il terremoto e ne parla.

Lo scorso anno, proprio per il grande apprezzamento del nostro servizio di informazione, abbiamo anche ricevuto un premio come account Twitter più utile del 2012, votato dalla rete, e questo ci ha spinto ad andare avanti. Nel 2012 dicevo, vediamo [slide al minuto 1:28:55] l'animazione dei terremoti che si sono verificati in Pianura Padana: vedete la sequenza dei terremoti molto lunga, un fronte di quasi 50km, da Ferrara a Modena e oltre. Tanti terremoti forti di magnitudo anche 5.0 che si sovrapponevano uno dietro l'altro, e in questo caso, come dicevo, abbiamo aperto il blog che si è rivelato molto utile per l'informazione.

Ora stiamo lavorando in collaborazione col Dipartimento di Sociologia dell'Università "La Sapienza" di Roma a un'analisi un po' più approfondita dei tweet, in un progetto finanziato dal Miur, dal titolo "Il ruolo dei media sociali nella comunicazione di emergenza e nella divulgazione della ricerca sismologica".

Un aspetto interessante che stiamo analizzando con il Dipartimento di sociologia è relativo alla fonte ricercata dagli utenti per trovare le notizie. La conclusione è che si cercano dove si trovano: lì non eravamo



ancora abbastanza conosciuti, non avevamo poi l'informazione fresca da dare – quella delle prime localizzazioni automatiche – e quindi la persona di riferimento su Twitter per un po' di ore, nel caso dell'Emilia, è stata Red Ronnie, una cosiddetta *tweet star* che all'epoca aveva 60mila follower: chiaramente, quando un utente non trova niente, cerca il riferimento più importante o famoso. E lui in quel caso ne ha dette di tutti i colori parlando per primo della profezia dei Maya. Poi l'hanno chiamato nei telegiornali e in trasmissioni importanti e questa cosa si è propagata. Per fortuna la rete ha anche degli anticorpi e quindi molta gente ha capito che quelle informazioni erano poco attendibili e hanno scritto commenti anche molto ironici. Ma non è finita, questa l'ho scoperta ieri [slide al minuto 1:31:45]: sulla famosa sequenza del Pollino che ha tanto preoccupato lui ha scritto su Twitter: “ Il Sindaco di Mormanno ha chiesto l'evacuazione del paese”. Il Sindaco poi ha smentito, però intanto la notizia era passata.

Torno per un attimo al grafico [slide al minuto 1:32:03] e cerco di spiegarvelo in poche parole: sull'asse delle X ci sono i minuti che impieghiamo in Sala sismica per rivedere ogni terremoto e per comunicarlo al Dipartimento della Protezione Civile. Il protocollo prevede che entro 30 minuti dall'evento noi trasmettiamo l'informazione definitiva, ma per fortuna siamo più bravi e generalmente siamo in grado di darla tra i sei e i 20 minuti. In questi casi l'informazione è rivista, vuol dire che un sismologo ha guardato i dati, ha fatto di nuovo l'analisi, ha localizzato il terremoto e ha ricalcolato la magnitudo. Quindi qualche minuto ci vuole. Però se vedete le frecce verdi “auto1” e “auto2” quelle rappresentano le localizzazioni automatiche del sistema, che non richiedono intervento umano e si hanno in tempi velocissimi.

Adesso stiamo lavorando proprio su quelle perché vorremmo che quell'informazione – magari filtrata, con dei margini di errore alti e con dei disclaimer ben visibili – venisse comunicata in qualche modo, perché credo che oggi non possiamo più permetterci di aspettare 20 minuti per comunicare un'informazione di questo tipo al pubblico.

Proprio in questi giorni abbiamo fatto un test: più del 70% delle localizzazioni automatiche inviate al Dipartimento della Protezione Civile, per i terremoti sopra magnitudo 3.0, risulta attendibile, perché la stima è stata poi confermata dal dato rivisto. I terremoti che non compaiono sono quelli fuori rete, quindi lontani o avvenuti in mare, e in quel caso non c'è l'informazione automatica, ma solo quella rivista dieci-quindici minuti dopo. Di quelli “importanti” sopra 4.0 – il campione è di pochi mesi – se ne sono persi solo quattro con il metodo della localizzazione automatica, ma perché sono avvenuti in mare. Tra questi, ad esempio, c'è il terremoto di M 4.9 avvertito ad Ancona che, essendo fuori rete, non è passato per il vaglio della selezione delle localizzazioni automatiche. Noi però siamo conservativi e quindi crediamo che sia meglio twittare un terremoto in meno, che poi viene comunque comunicato una volta che il dato è stato rivisto, che uno in più falso.

Sopra magnitudo 5.0 non abbiamo nessun falso: c'è stato solo il terremoto della Lunigiana e il dato automatico è risultato attendibile.

Questo grafico è importante [slide al minuto 1:34:41] e indica i tempi, stavolta in asse verticale: i pallini rossi indicano i tempi in cui noi abbiamo inviato le localizzazioni automatiche agli indirizzi privati... vedete che stiamo tra i due e i tre minuti. Le barre arancioni indicano i tempi in cui iniziano ad essere pubblicati i tweet da chi ha sentito il terremoto. I nostri dati sono quindi competitivi e ci dicono che potremmo dare un'informazione preliminare, ma certificata, nel momento in cui la gente inizia a twittare. I pallini neri che stan-

no sopra – e che compaiono dopo i cinque minuti successivi all'evento – rappresentano i dati rivisti e inviati dopo la verifica del sismologo.

In conclusione, se guardiamo al mondo dei social network ci accorgiamo che gli account istituzionali non esistono e che gli utenti cercano le informazioni altrove, con risultati pericolosi.

Durante le crisi gli utenti hanno mostrato di aver bisogno di informazioni affidabili, quindi l'*hub* non deve essere un personaggio come Red Ronnie, ma deve essere l'Ingv per i terremoti e il Dipartimento della Protezione Civile per le emergenze ecc. Il nostro ruolo non deve essere solo informativo, ma anche di condivisione della conoscenza e delle emozioni. Ci sono dei momenti particolari di grande attenzione, quando milioni di persone si collegano in un solo giorno ad un sito, vedono l'informazione di interesse e poi vanno via. Se in quel momento possono trovare il consiglio, l'informazione scientifica, il comportamento da adottare e altro, dobbiamo approfittarne per aumentare la consapevolezza del rischio sismico.

Andrea Cardoni - Responsabile comunicazione Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze

Nel mio intervento mi soffermerò sullo studio che Anpas sta conducendo su quello che “succede fuori” e poi racconterò anche la nostra piccola esperienza.

“È in una catastrofe che gli esseri umani capiscono di che cosa sono fatti loro e quelli che li circondano”. E proprio nella catastrofe, ci siamo accorti che anche nella rete possiamo accorgerci di chi ci sta intorno. Rispetto all'intervento del Professor Sabatini, voglio dire che noi abbiamo sempre il vocabolario sottomano, ogni volta che dobbiamo twittare in emergenza cerchiamo di usare il termine più appropriato. Difficilmente parliamo di “disastro”, piuttosto di attivazione di un'emergenza.

Ma cosa succede nel mondo? Riprendendo i dati UNOCHA – l'Istituto dell'Onu per gli affari umanitari, possiamo evidenziare che in questo momento nel mondo le morti per disastri naturali sono legate soprattutto ai terremoti. Quanto viene investito nella prevenzione dei disastri? Appena il 3%, mentre il 90% è destinato alla gestione delle emergenze. Rispetto a questi dati, l'Unocha propone la messa in campo di un circolo virtuoso che mette in relazione tanti aspetti: preparazione, monitoraggio, analisi. Un modello interessante, che non deve necessariamente diventare il nostro riferimento, ma al quale come associazione di volontariato rivolgiamo la nostra attenzione. Siamo immersi nel *mare magnum* della comunicazione, siamo nell'era dei *big data* e in questo non sappiamo mai a chi dare retta. La nostra esperienza online sui social media in emergenza è legata a due eventi: L'Aquila – che è stata per noi l'emergenza di Facebook – e poi l'Emilia, che abbiamo seguito attraverso Twitter e Instagram. Noi abbiamo cercato di dare un'informazione quanto più veloce possibile attraverso Twitter e abbiamo utilizzato Instagram per far vedere quello che succedeva. Poi abbiamo raccontato, abbiamo utilizzato la narrazione e lo *storytelling* per sfatare qualche mito, qualche leggenda metropolitana. La dimostrazione che, se riusciamo a mettere insieme tutte le informazioni, possiamo fare buone cose. In Emilia, nella rete, cosa è successo? Prendiamo alcune slide dall'analista Vincenzo Cosenza. Fino al mese di giugno 2012, l'hashtag #terremoto è il più utilizzato e frequente. Il 20 maggio, il primo a dare comunicazione dell'emergenza è David Colle, seguito a cascata dagli altri account e dall'Ingv, che twitta solo dopo le opportune verifiche.

È stata inoltre costruita una mappa. Spesso in emergenza vengono costruite mappe con tweet geolocalizzati di cosa sta succedendo, a volte corredati di immagini. In rete ci andiamo a scontrare con chi fa comu-

nicazione di emergenza e chi fa comunicazione commerciale. Questa è la situazione con cui ci scontriamo. A chi dare priorità, a chi credere? Come collocare le nostre comunicazioni in questo contesto?

Anpas – che è un’associazione di volontariato – nelle prime ore ha pubblicato su Twitter i contenuti della campagna di comunicazione “Io non rischio”, che il 20 maggio è diventato *trendtopic*, visto che forniva informazioni di servizio su cosa fare veramente in caso di terremoto. Poi abbiamo utilizzato Instagram per far vedere ciò che stavamo facendo, iniziando a ritwittare le foto ricevute dalle associazioni e dai territori colpiti in tempo reale, che restituivano un’immagine dell’emergenza spesso diversa da quella trasmessa nelle stesse ore dai telegiornali e dai media tradizionali. Tra le due scosse del 20 e del 29 maggio abbiamo fatto formazione per la campagna nazionale di comunicazione “Terremoto Io non rischio” e abbiamo preso le persone per noi più autorevoli per raccontarci in diretta quello che stava succedendo in Emilia. Abbiamo girato un video che dura meno di tre minuti, che ha avuto 17mila visualizzazioni, in cui gli esperti Romano Camassi e Marco Mucciarelli spiegavano quello che stava succedendo. Siamo diventati così *mainstream* nostro malgrado, di ciò che stava succedendo perché siamo andati a chiedere a chi ne sapeva veramente. Contemporaneamente il nostro responsabile di protezione civile, Carmine Lizza, geologo, si trovava a discutere di terremoti dallo studio di Barbara Palombelli. Questo ci ha permesso di ottenere la fiducia delle persone soprattutto sui nostri canali di comunicazione. Su internet abbiamo ottenuto una fiducia tale da vederla riconosciuta anche successivamente in tempo di pace, facendo prevenzione. In quel caso siamo riusciti anche grazie alla campagna “Io non rischio” a portare un po’ di conoscenza, per quanto eravamo stati formati, nelle piazze. Una fiducia che, probabilmente, anche in caso di emergenza, ci permetterà di stare “un gradino più su” rispetto a chi diffonde informazioni sbagliate in rete.

Poi abbiamo iniziato a raccontare ciò che era stato per noi il terremoto e abbiamo fatto “Le favole del terremoto”. Riccardo Luna, che ci ha messo a disposizione uno spazio nel blog “Che futuro”, ci ha dato la possibilità di raccontarle. Favole, brevissime storie, con quello che stava succedendo dentro e fuori le aree di accoglienza. Si è innescato un circolo virtuoso per cui i volontari hanno iniziato a raccontare in prima persona quello che vivevano. Questo è stato per noi inaspettato, non sapevamo di avere tanti narratori nei nostri campi di accoglienza.

Poi, sempre grazie a Riccardo Luna, abbiamo portato la nostra esperienza agli Hackathon, una “maratona” degli *hacker* che si è tenuta a Bologna nel giugno 2012. Abbiamo partecipato anche a Protezione Civica, una piattaforma nata per convogliare le *startup* e anche le singole idee/esperienze delle istituzioni, associazioni, privati cittadini in situazione di emergenza.

Infine, come abbiamo comunicato? Come dice Bergonzoni abbiamo dovuto “disintossicare l’evento dal morbo di cronaca”, abbiamo tolto tutte le tossine dal racconto che veniva fatto anche attraverso i social media, e tirato fuori tutto quello che ci veniva chiesto nei campi dai media. Abbiamo dovuto fare da cuscinetto per proteggere le persone che stavano vivendo la situazione di emergenza, abbiamo fatto “i media” con i media, che cercavano nei campi la narrazione forte, emotiva, ma in realtà non fornivano informazioni. Tornando al tema di questa giornata, possiamo dire che le emergenze sono acceleratori di innovazione. C’è un’emergenza? La gente si informa. Su Twitter, all’indomani di un’emergenza a Tokyo, sono aumentate esponenzialmente le iscrizioni. È un dato di cui tenere conto. Noi siamo costantemente esposti a un numero eccessivo di dati; Istituzioni e Associazioni di volontariato dovrebbero riuscire a riunirli, a creare un contenitore,

con l'obiettivo di fornire un'informazione corretta. Essere volontari significa mettersi a disposizione di chi si soccorre. Significa dare informazioni vere coinvolgendo anche chi ne sa più di noi (geologi, antropologi). Come ha detto Vint Cerf in occasione dello scorso "Google Tent 2013", il concetto chiave è *Adapt or die*: se vogliamo sopravvivere dobbiamo adattarci a quello che sta succedendo. Noi abbiamo dovuto autoformarci e formare i nostri volontari a un uso consapevole dei social network. In Italia gli accessi sono tanti, ma la situazione della rete è disastrosa: la pressione che possiamo fare, ad esempio, è la richiesta di una rete migliore su tutta la penisola.

Altra cosa che possiamo fare è condividere in *crowdsearching* ciò che succede in emergenza, analizzare i *big data* e trasformarli in *open data* – dati aperti e fruibili a tutti – condividere modalità di intervento per persone con disabilità, utilizzare dati geolocalizzati, iniziare a lavorare anche con il *mobile money*. Dalla scena internazionale ci arrivano numerosi esempi. Nelle Filippine, ad esempio – dove i cellulari hanno un'incidenza significativa sulla popolazione e ci sono più telefonini che abitanti – il 92% delle persone che ha accesso a internet utilizza Facebook. Tenendo conto di questo dato, cosa è stato fatto in emergenza? Tutto è passato sui social, dalle norme di comportamento alle informazioni fornite dalla Croce Rossa. Google ha poi fatto da aggregatore di questi dati e ha costruito una mappa.

In Kenya, dopo l'attentato al West Gate di Nairobi, c'è stata una guerra anche su Twitter. Lo scontro tra polizia e terroristi era iniziato giorni prima sul social. La Croce Rossa, sempre su Twitter, ha raccolto fondi per le vittime attraverso le compagnie telefoniche. Contestualmente Twitter ha annunciato la nascita di Twitter Alert, sistema di allertamento disponibile negli USA, in Giappone e in Corea.

Dai cittadini alle istituzioni, speriamo che tutti possano partecipare in modo utile alla comunicazione in emergenza.

Mariano Tredicini - Consumer Social Network Telecom Italia

Io opero nel settore dei social network di Telecom Italia nelle *Operation* e nella *Digital room*, lavoro con una squadra che crea il palinsesto editoriale. Siamo il *front-end* dell'Azienda sui social network. Il nostro network è formato da oltre 4 milioni di follower. Ma non sono qui per parlare di numeri, vorrei raccontarvi cosa abbiamo imparato in questi anni. Come tutti i brand, affacciandoci sui social network abbiamo commesso un errore: li abbiamo utilizzati per fare *push* commerciale. Ci siamo invece poi resi conto che era tutt'altro, un ambiente in cui costruire una relazione, costruire un dialogo con le persone.

Col passare del tempo è avvenuto un fenomeno molto particolare: il *social caring* è diventato una realtà evidente e non ci aspettavamo che i numeri scalassero in questo senso. Nel 2012 abbiamo gestito complessivamente 2.500 esigenze di *caring*, inteso come richiesta di assistenza e informazione su Facebook e Twitter. Nel 2013 siamo arrivati a 20 mila richieste al mese. Abbiamo dovuto cambiare pelle, adattarci, e costruire dei flussi per dialogare con i nostri utenti. In questo caso l'importante per noi non è tanto il post, quanto quello che c'è sotto il post su Facebook, il dialogo con il cliente. Siamo quinto *brand* al mondo tra i *top five* dei *voted brand* in termini di *caring* come volume di richieste gestite, come tempo di attesa del cliente, come risoluzione. Questo per dirvi che spostare l'attenzione dal *push* informativo al *caring*, alla relazione, crea fiducia tra il *brand* e l'utente e serve ad avere autorevolezza nel momento in cui si dà un'informazione.

La seconda lezione appresa, altrettanto importante, è come è strutturata una rete. Una rete è composta da nodi, collegati tra loro da link. Inizialmente si credeva che ogni nodo avesse la stessa possibilità di con-

nessione con altri nodi, mettendola su un grafico disegneremmo una gaussiana, in realtà non è così. In questi anni si parla tanto di legge di potenza: nelle reti complesse ci sono pochi nodi altamente connessi, e moltissimi nodi con poche connessioni. In sostanza, i nodi altamente connessi riescono a connettere tutta la rete. Una delle caratteristiche di questa rete, che si definisce a invarianza di scala, è che non è vulnerabile ad attacchi esterni.

Avvicinandosi ai social network, la prima preoccupazione è l'azione del *troll*, del disturbatore che fa "copia e incolla" per attaccare, sia per mania di protagonismo sia per strumentalizzare determinate informazioni. In questo caso, essendo la rete garantita da nodi altamente connessi non cadrà mai. La principale rete a invarianza di scala è internet. È importante capire questo, la protezione civile corre il rischio di perdere l'informazione che pubblica, perché viene strumentalizzata, ma potrebbe ovviare grazie al supporto di brand come il nostro. La fiducia di cui godiamo come *brand* ci permette di avere autorevolezza nel dare informazione. Nel caso del terremoto in Emilia abbiamo "spento" il piano editoriale della pagina di Tim (Telecom) – parliamo di 2mln di fan – e abbiamo fatto un vero e proprio servizio pubblico rilanciando in rete informazioni certificate. In più abbiamo fatto un piccolo investimento per la propagazione dell'informazione: abbiamo lanciato un tweet che esortava a liberare i *router* dalle password per rendere la rete accessibile a tutti. Questo per Telecom è sicuramente un beneficio in termini di *brand reputation*, ma potrebbe tornare utile anche alla Protezione Civile, se questo concetto si estendesse ad altri *brand*. In questi casi la competizione tra *brand* è completamente annullata, quindi Telecom con altri *competitor* potrebbe contribuire alla propagazione di informazioni in maniera immediata e coprendo tutta la rete, perché Telecom, come altri top brand, è un *hub*. Studiando la rete ci rendiamo conto anche che ci sono falsi *hub*. Noi in Telecom Italia abbiamo una *digital monitoring room* che ci permette di analizzare i *big data*. Il fatto è che ci sono troppi dati da analizzare. Cito «Il segnale e il rumore», un bellissimo libro di Nate Silver: "il segnale è la verità, il rumore ci distrae dalla verità e noi viviamo nel rumore". Più sono i dati, più il segnale è nascosto ed è difficile trovarlo. Parlando in termini di marketing, come *brand* questo ci porta a fare investimenti sbagliati e, in caso di emergenza, a non percorrere la strada giusta. Come ovviare? Io credo che i social network siano conversazione, dialogo, rapporto tra persone. Tutto questo indipendentemente dal mezzo utilizzato. Penso che creare un *touch point* alternativo, esterno ai social con il compito di depurare tutto il rumore e far uscire soltanto le informazioni realmente certificate possa essere un servizio importante per il nostro Paese. E per non iniziare da zero, parterei su questi temi utilizzando tutta l'esperienza e il bagaglio di fiducia già raccolto dai *top brand* italiani.

Tavola rotonda

Modera Riccardo Rita - Esperto di comunicazione Dipartimento della Protezione Civile

Adesso entriamo in una sessione più breve e colloquiale della precedente. Sarebbe dovuto intervenire Maurizio Ferraris, professore ordinario di filosofia teoretica all'Università di Torino. Non è presente per impegni accademici, è a Berlino in questo momento, ma noi siamo andati a intervistarlo. Iniziamo quindi questa sezione con una videointervista, da cui cercheremo poi di trarre degli spunti. Perché abbiamo scelto di parlare con un

filosofo? Nella prima sessione, di taglio pratico, abbiamo parlato con chi ha avuto esperienza diretta nell'uso dei social network e dei social media. In questa seconda sessione cerchiamo invece di riflettere sulle implicazioni di carattere, le implicazioni anche filosofiche e quindi anche sociologiche dell'uso dei social media.

Maurizio Ferraris - Professore ordinario di filosofia teoretica all'Università degli Studi di Torino

Intervista di Gianluca Garro

D: Partendo dai suoi studi sulla documentalità, secondo lei in che modo social network e social media possono incidere sulla realtà, sull'identità, sulle azioni delle persone sia individuali che sociali?

R: Intanto sono oggetti enormemente diversi da quelli che sembrano essere i loro immediati antecedenti: cioè le tv. Una tv in che senso può incidere sul comportamento delle persone? Dando suggerimenti, indicazioni. Però ci vuole qualcuno che emetta e gli altri che seguano e soprattutto che siano connessi in quel momento. Non dimentichiamo che per quanto la gente guardi la televisione, si tratta di momenti circoscritti all'interno della vita delle persone. In primo luogo adesso abbiamo uno strumento che può essere agito da tutti, chiunque può mandare messaggi dentro a questo strumento, ed è come se con mezzo miliardo di iscritti a Facebook ci fosse mezzo miliardo di network televisivi. In secondo luogo, si tratta di messaggi scritti, permanenti, registrati, non è una cosa che passa e che perdi se non ti trovi di fronte alla tv in quel momento. Al contrario in qualunque momento tu ti connetta lo puoi vedere e oltretutto ti puoi connettere dovunque, li puoi vedere anche sul telefonino che hai sempre con te. Quindi di fatto è un messaggio che può partire da chiunque, può essere visto da chiunque e in qualunque momento, cosa che nessun mezzo in precedenza aveva la possibilità di fare. Oltretutto abbiamo anche un cambiamento dello status perché uno chiamerebbe "mass media" un social network? È difficile, nel senso che mass media significa che c'è un emettitore centrale di informazione che lo diffonde attraverso una rete; qui invece abbiamo a che fare con, appunto, un social network, nel senso che mette insieme, riproduce, estende, moltiplica e potenzia la realtà sociale come tale. Sarebbe difficile parlare del mondo dello spettacolo riferendosi ai social network. Evidentemente no, non c'è nessuna differenza tra la società e i social network, mentre c'è differenza tra una catena televisiva e la società.

D: Questi social network sono uno spazio fatto di segni dove le persone possono documentare la propria esistenza quindi, detto questo, può un'agenzia governativa come potrebbe essere il Dipartimento della Protezione Civile e il Sistema di protezione civile ignorare che esistano e quindi diciamo non entrare, non partecipare alla discussione all'interno dei social network?

R: Sarebbe come per un esercito dell'800 ignorare l'esistenza del telegrafo o per un esercito dell'900 l'esistenza della radio. Ho fatto degli esempi militari perché, per puro caso, mi trovo ad avere in cartella questo scritto di Ernst Junger, il saggista tedesco del secolo scorso che negli anni '30 aveva scritto questo saggio intitolato «La mobilitazione totale» e tra le altre cose diceva: "il vero potere all'interno dell'azione militare non sta dove c'è il soldato impennacchiato, sta in una stanza dove sono raccolti i sistemi di comunicazione, dove c'è il telegrafo, dove ci sono le carte, dove si danno gli ordini". Allora è evidente che è una situazione del tutto affine a quella di un'agenzia governativa che, per esempio, deve gestire uno sta-



to di emergenza. Ovviamente questi strumenti sono talmente importanti che all'inizio gli Stati se ne sono assicurati il monopolio: le poste una volta erano proprietà dello Stato, perché sono un sistema di potere, poi sono state le televisioni che erano proprietà dello stato e alla fine anche di altri attori, che non a caso attraverso questo sistema hanno avuto poteri, benefici. A questo punto ci troviamo in una situazione singolare perché da una parte i social network sono delle specie di multinazionali, con base prevalentemente americana, ma che comunque non hanno a che fare con nessuno Stato, però gli attori di questi social network sono la popolazione mondiale nel suo insieme. Quindi che cosa significa? Significa che se io voglio far sapere qualcosa la via più rapida e più sicura è senz'altro il social network. Se il presidente della repubblica fa il discorso a reti unificate in realtà ci sarà comunque qualcuno che non lo vedrà perché in quel momento non è davanti alla televisione e se c'è qualcosa di importante dentro a questo discorso, sarà poi dopo ritrasmesso sui social network e quindi il vero veicolo di mondializzazione istantanea di un'informazione è il social network. Per tacere poi il fatto che il social network ha più facoltà di resistere alle catastrofi naturali di quante non ne abbia una complessa catena di comando di tipo tradizionale. Fra l'altro appunto internet è sorto per reagire a delle esigenze, c'era l'ipotesi sempre militare, di un attacco atomico agli USA. Come può il presidente USA continuare a dare ordini in un momento di attacco atomico? Allora hanno inventato internet per questa cosa, che poi è evoluta in tanti altri sensi ma sicuramente deve rispondere ancora a questa necessità e sarebbe a mio modo di vedere veramente bizzarro che delle istituzioni governative che devono gestire degli stati di emergenza non avessero una presenza qualificata all'interno di questi social network, del resto in altri stati ciò avviene, come è naturale che sia.

D: Come rapportare la comunicazione di questi social network alla comunicazione tradizionale che è pure quella che ancora oggi comunque un ufficio stampa, un ufficio comunicazione di un'agenzia governativa, come può essere il Dipartimento, utilizza cioè comunicati stampa, interviste, servizi ecco come si rapportano questi due tipi di comunicazione?

R: Il comunicato stampa è la manifestazione certa di una comunicazione ufficiale. Si immagina che ci sia un funzionario incaricato che ufficializza una cosa. Non è che io mi rivolgo al comunicato stampa per avere una notizia, ma per sapere se una notizia è stata autorizzata. Io credo che sia essenzialmente un sistema di validazione dell'informazione, più che di trasmissione dell'informazione. Ovviamente posso anche immaginare che il problema forte all'interno di un'agenzia governativa sia la prospettiva che ci sia un *hacker* che entra nel sistema e dice "abbandonate Roma perché sta per succedere un terremoto". Bisogna trovare dei sistemi di controllo e non dubito che si possano trovare. E poi comunque già con la radio bastava dire che erano sbarcati i marziani come ha fatto Orson Welles.

Non so quali punti abbiate trovato più interessanti nel discorso di Ferraris. Io ho trovato uno spunto interessante per iniziare la discussione quando gli viene chiesto "qual è la differenza tra i social media, cos'è che cambia?" Ferraris, in maniera un po' banale, individua questo semplice mutamento: prima la comunicazione avveniva da uno a molti, c'erano un emittente e tanti riceventi, e adesso sono tutti emittenti e naturalmente anche tutti riceventi. È banale, sappiamo che è proprio il motivo per cui parliamo di social media. È il bello ed è anche il problema. A me colpisce perché avendo letto il libro di Ferraris «Anima e Ipad», in cui

parla proprio del rapporto con le nuove tecnologie, non solo con i social media, ma in maniera più ampia. Scrive: “Immaginiamo un vecchio telefono in tempi antecedenti alla segreteria telefonica e prima dei telefonini. Era un oggetto localizzato – cioè peggio che zoppo – stava lì e non si muoveva ed era amnesico, non ricordava assolutamente niente. Quel telefono da un lato era una fonte di libertà, dall’altro una fonte di irresponsabilità: uscivamo di casa, magari ricominciava a squillare un minuto dopo, ma noi non sentivamo niente e, felici o infelici che fossimo, facevamo quel che dovevamo fare; poi ore dopo tornavamo a casa e lui magari aveva smesso di suonare un minuto prima che noi entrassimo, ma questo non cambiava niente... eravamo comunque deresponsabilizzati perché noi non avevamo l’informazione”.

Oggi non è più così: la chiamata non risposta che tutti abbiamo sui telefonini rimane registrata e genera l’obbligo di rispondere. “La funzione tecnica delle registrazioni genera la funzione spirituale della responsabilità”. Nel momento in cui Ferraris mi dice che ogni utente dei social media è un emittente e quindi può emettere un messaggio, può interpellare un altro e quel messaggio è registrato, mi sta dicendo che praticamente i social media sono – visto che tutto è scritto, registrato e tutto rimane lì – il luogo della responsabilità. E io adesso vorrei chiedere ad Alessio Jacona, che oltre ad essere un giornalista freelance è un blogger esperto di comunicazione e di nuove tecnologie web 2.0: “È il luogo della responsabilità il mondo dei social media?”

Alessio Jacona - Giornalista e blogger

In questi casi si comincia con “la ringrazio per la domanda” perché sono quelle domande che ti fanno tremare la vena nei polsi. È il luogo della responsabilità? Innanzi tutto è il luogo dove siamo tutti e questo comporta che essendoci tutti è il luogo dove si replicano tutti i modelli di comportamento sociale ai quali siamo abituati. Quindi se dobbiamo essere responsabili per quello che diciamo e a chi lo diciamo nel mondo reale dobbiamo esserlo anche lì.

Lì però c’è la componente complicante – che è stata ben definita nell’intervista precedente e in tanti interventi che ci hanno preceduto – che le cose che vengono scritte rimangono, circolano ad una velocità che è assolutamente imprevedibile. Una delle cose che è cambiata nel mio mestiere, che è cambiata radicalmente, è che mentre prima qualsiasi cosa noi giornalisti scrivessimo era controllata e ci apparteneva dal momento che veniva concepita fino a quando veniva trasmessa, cioè tutta la filiera di produzione di una notizia, di un’informazione qualsiasi, era sotto controllo – cosa volevo scrivere, come volevo scriverlo, quanto doveva essere lungo, su quale medium doveva essere trasmesso, a chi doveva arrivare con che effetto – adesso sappiamo molto bene che è cambiato tutto. Dal momento in cui noi pubblichiamo la notizia non ci appartiene più, appartiene alle persone che la ricevono e che cominciano a diffonderla, a rieditarla, a cambiarle l’accento. Ora, questo processo che riguarda tipicamente la mia professione, diventa fondamentale e complica molto le cose quando si parla di informazioni, quando stiamo ragionando su informazioni che riguardano il pericolo, che riguardano il rischio e le emergenze. Riccardo [Rita], tu hai citato Ferraris, una citazione molto dotta, a me veniva in mente una cosa terribile: “da un grande potere derivano grandi responsabilità”, che è il film Spiderman. Noi oggi abbiamo il grande potere di trasmettere delle informazioni e potenzialmente di raggiungere chiunque in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo perché ci portiamo dietro degli strumenti straordinari che ci permettono di raccogliere testimonianze di ogni genere e perché non siamo i soli a farlo, lo fanno anche altri.



Ora, la prima cosa che mi è venuta in mente quando mi è stato chiesto di partecipare a questo convegno è stata una delle cose che ho appreso scrivendo un pezzo per «L'Espresso» anni fa, per il quale ho intervistato Luca Tempestini, che è qui nel pubblico, ed Elena Rapisardi. La prima cosa che ho scoperto è che il primo tweet in assoluto che è stato registrato, riconosciuto, come relativo al terremoto dell'Aquila è un tweet sbagliato, è un errore. Perché è una persona sveglia alle 3 di notte a Roma e dice “terremoto, a Roma?”... perché comunque le onde si erano propagate fino lì. Allora, questa cosa secondo me è molto utile perché ci permette di impostare il discorso in maniera leggermente diversa, cioè: non è soltanto una questione di responsabilità. Chiunque parli di qualcosa che abbia a che fare con l'emergenza deve ovviamente farlo in modo responsabile perché rischia di diffondere informazioni che sono false o comunque di procurare allarme, questo non si discute. Anche se poi ci sono un sacco di buontemponi e di furbi, come abbiamo visto, di persone che addirittura usano questa roba per fare marketing... io spero in qualche modo che abbiano smesso, perché usare queste cose per promuoversi prima ancora di sapere se ci sono vittime è una cosa veramente insopportabile, anche solo da pensare.

Il tema non è la responsabilità, il tema è come gestire l'informazione e chi è che deve gestirla. Finché erano i professionisti del settore, per esempio la protezione civile, era semplice: ci sono dei linguaggi codificati, ci sono dei processi da seguire, ci sono dei sistemi di verifica, dei sistemi di valutazione del pericolo reale e in base a questi si forniscono delle informazioni in determinati tempi, i tempi che servono per la verifica. Ora, se tutti sono in grado di darci delle informazioni rispetto al fatto che c'è una nevicata, ad esempio, in Emilia, che poi può portare o no dei problemi, come si valuta questa nevicata? Poniamo il caso della nevicata dello scorso anno a Roma. Ecco per me quella è una nevicata devastante e infatti l'ho anche twittata al tempo “Roma bloccata, un disastro”. Per un esperto del settore o in un contesto un po' più civile, in una città preparata alla neve quella è una nevicata qualsiasi. Metti le catene e esci. Però io e una persona che è consapevole di questa cosa daremo informazioni completamente diverse, ed entrambe sarebbero su twitter: io ho 11mila follower, lui ne ha 100. Chi vince? E che problema comporta questo? Allora qui il tema non è se bisogna essere responsabili o no, il tema è capire che cosa significa questa responsabilità e come può essere gestita specie partendo dalla responsabilità di chi veramente ce l'ha, di un ente come la protezione civile. Secondo me il tema qui, soprattutto per loro che hanno organizzato questo convegno, è un tema che è tripartito, è un tema di presidio dell'informazione, bisogna trovare una formula per esserci e vedere cosa circola e intervenire quando serve, un tema di raccolta.

Ci sono informazioni che non puoi avere perché non ci sei, ma c'è qualcuno per te, e poi c'è un problema di trasmissione, cioè: in che modo racconto quello che devo raccontare, a chi mi sto rivolgendo? Io ricordo che quando feci il pezzo intervistai anche Titti Postiglione, che è qui davanti a noi, che mi pose un tema molto molto interessante oggi ribadito anche dall'assessore della Garfagnana che ha detto: “credeva che noi fossimo la Protezione Civile e ci chiedevano informazioni da tutta Italia”.

Titti [Postiglione] aveva, al tempo, rivoltato il problema in una maniera assolutamente affascinante e mi aveva detto: ok io faccio un account della protezione civile principale e comincia a trasmettere delle informazioni dopodiché, siccome dev'essere un dialogo, una conversazione dovrebbe ricevere dei feedback. Ecco, ma io che cosa posso rispondere a una persona che magari, a Bari, a Taranto, a Bolzano mi dice “nella parete del palazzo di fianco alla mia c'è una lesione, cosa devo fare?” Quindi, arriviamo al nocciolo del-

la questione per farla breve: siamo tutti in rete e tutti viviamo o possiamo vivere situazioni di emergenza. Queste situazioni di emergenza generano un flusso di informazioni straordinariamente veloce, spesso e volentieri straordinariamente superficiale, non privo di errori, anzi, spesso zeppo di errori che va gestito, raccolto, incanalato e guidato. Questo può essere fatto secondo me soltanto da coloro che le emergenze le gestiscono per professione e che hanno al loro arco, diciamo così, una serie di frecce importanti: linguaggio, presidio dell'informazione, strumenti e capacità di intervenire. Il problema però è farlo sviluppando una comunicazione che sia capillare, che sia in grado di pervadere il territorio e rispecchiarne le necessità. Ora questa all'inizio può sembrare una sfida improba perché se tu devi fare un account da solo lo gestisci, ci metti persone dietro, magari crei anche una *control room*, come ha fatto Telecom per quello che riguarda i suoi temi specifici, e in qualche modo riesci a raccogliere, incanalare, analizzare giudicare, e quindi valutare una reazione e tutta una serie di informazioni. Il problema poi è essere presenti sul territorio e forse secondo me in questo senso ci viene molto in aiuto la natura stessa dei social network. I social network non sono nient'altro che l'espressione di una società che sta cambiando e che sta usando nuovi strumenti di comunicazione per parlare uno a uno. Quindi non potendo razionalizzare tutto su un solo account secondo me la presenza di un'entità come la vostra e di altre entità simili che hanno le stesse necessità dovrebbe essere una presenza articolata per step, partendo appunto da un account centrale, parliamo di Twitter ad esempio, che cominci a dare informazioni più standard e che piano piano venga declinata attraverso un lavoro di formazione, comunicazione e presidio sul territorio per tutti quei detentori delle informazioni e delle responsabilità che ci sono in ciascun territorio rispetto a quell'argomento. Se non sbaglio i responsabili della protezione civile nel Comune sono i Sindaci, quindi ci sono 8100 persone sparse in giro per l'Italia che hanno la responsabilità di dare informazioni puntuali su quello che succede nel territorio del loro Comune rispetto a ogni genere di calamità. La fortuna e il problema è tutto lì, perché sono 8100 sensori superinformati in un territorio come voi non sarete mai, ma a cui voi fate capo e allo stesso sono 8100 persone che vanno formate e guidate nell'acquisizione di un certo tipo di strumenti per portare avanti esperienze simili a quelle che abbiamo visto questa mattina. Ora, questo potrebbe già essere un primo step.

Alla mia destra ho Chiara Fonio che è una ricercatrice dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. [Chiara] io so che tu forse su quest'ultimo input che ci ha dato Alessio puoi aiutarci perché hai studiato ciò che avviene negli Stati Uniti, un realtà completamente diversa dalla nostra per tantissimi aspetti, però si tratta di uno stato federale composto da 50 stati sovrani in cui c'è un'agenzia governativa federale che si occupa delle emergenze e in qualche modo le coordina e le gestisce. Quindi forse anche lì il rapporto tra il territorio e il coordinamento centrale poneva dei problemi, forse ci puoi raccontare qualcosa su come loro per esempio hanno provato a risolverlo.

Chiara Fonio - Ricercatrice Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

Sì, quello che si può dire per quanto concerne l'esperienza americana è moltissimo perché ci sono delle *lesson learned*, delle pratiche, delle lezioni apprese pubblicate in rete, quindi accessibili a tutti da parte del Dipartimento di sicurezza americano. Allora, la situazione americana sicuramente non è quella italia-

na, lo sappiamo tutti, le risorse sono ben diverse e molto spesso, quando mi ritrovo a parlare in contesti simili a questo, la risposta che sento dal pubblico è “Ma noi non siamo la FEMA” quindi non abbiamo sicuramente le risorse che hanno in America... è vero, però ci sono alcune *lesson learned* che secondo me possono essere applicate anche a livello nazionale. Innanzi tutto dall’America ci arriva un’affermazione forte e chiara: non ci si può improvvisare assolutamente a gestire la comunicazione in momenti di emergenza. Bisogna, ho sentito questa mattina, approfittare delle situazioni per comunicare in modo corretto. In America hanno approfittato in momenti sia di emergenza che di normalità per gestire in modo protocolizzato, come vedremo, la comunicazione. Come ho detto prima, non ci si può improvvisare. Nel caso americano, per esempio, che cosa significa? Significa che dopo l’uragano Irene, del quale sicuramente avrete sentito tutti parlare, è stato, per esempio, definito un *social media emergency protocol*, quindi un protocollo con dei margini di flessibilità basato su come gestire la comunicazione sui social media in caso di emergenza. Allora questo *social media emergency protocol* dopo Irene che caratteristiche aveva ed ha? Periodicamente aggiornato e rivisto dalla municipalità di New York, mandato a tutti i *social media* manager e a tutte le istituzioni pubbliche e private che sono coinvolte nella gestione dell’emergenza, era un protocollo condiviso. Questa è un’altra buona pratica che, secondo me, non è impossibile da importare nel contesto nazionale pur con le differenze di cui siamo consapevoli tutti. L’improvvisazione non c’è stata, c’è stato questo protocollo, che ripeto è costantemente aggiornato e rivisto, ma hanno anche formato un gruppo chiamato “smart”, di nome e di fatto, che è un *social media advisory board* formato da 15 *social media rockstar*: persone che sui social media non solo sono molto attive a livello quantitativo, ma sono molto attive a livello anche qualitativo. Allora questo *advisory board* e il protocollo che ho citato prima non sono delle pratiche statiche, ma sono pratiche ripeto molto flessibili. Il *social media advisory board* si ritrova in modo regolare per rivedere continuamente le *best practice* dal punto di vista comunicativo e questo che cosa ha portato? Nel momento in cui c’è stato un altro uragano, l’uragano Sandy (che come ricorderete ha fatto dei danni economici pari se non superiori a quelli dell’uragano Katrina) la FEMA non si è ritrovata a improvvisare, ma si è basata su tutta una serie di buone pratiche e soprattutto di protocolli comunicativi. Se ricordate, nel 2012 Sandy è arrivato sulle coste americane dopo alcuni giorni, partendo dalla Giamaica. In particolare è arrivato il 29 e 30 di ottobre e già il 31 di ottobre la FEMA ha decretato quali erano le linee guida da seguire in modo che emergesse una *singular voice*, tante istituzioni e tanti attori coinvolti nella gestione dell’emergenza, ma con codici comunicativi univoci. Ed è questa un’altra *lesson learned* secondo me molto importante. Per fare questo la FEMA ha chiesto, per esempio, che fossero create delle pagine dedicate a Sandy linkate dai siti istituzionali. La FEMA richiedeva poi dei report statistici (quante persone visitavano il sito, quali erano le informazioni più ricercate all’interno del sito ecc.). Le informazioni in particolare dovevano essere centralizzate e verificate e, anche per far, questo l’improvvisazione non funziona. In particolare è stato creato un gruppo che aveva l’obiettivo di ascoltare il pubblico e di bloccare immediatamente i *fake*, che sono stati molti nel caso dell’uragano Sandy, anche studiati, casi eclatanti di *fake* sia verbali via Twitter, sia fotografici via Instagram. Allora questo tipo di uso di siti statici molto centralizzato rispetto ai bisogni della FEMA è stato applicato anche ai social media. Anche qui nessun tipo di improvvisazione perché sono stati utilizzati i social media ufficiali, quindi i Vigili del Fuoco di New York o la pagina Twitter dell’Ufficio del Sindaco di New York utilizzata moltissimo, atten-

zione, non solo per dare informazioni, ma anche per rispondere ai cittadini che incredibilmente hanno ricevuto delle risposte. Quindi scrivevano e si rivolgevano all'account Twitter dell'Ufficio del Sindaco di New York e le risposte arrivavano loro via Twitter però da parte di un *think tank* di persone dedicate esclusivamente a questo. E in questo modo è uscita la cosiddetta *singular voice*, una sola voce veritiera. In questo caso la responsabilità è stata attribuita a livello centralizzato da parte della FEMA, che ha dato direttive ben precise sull'utilizzo di account ufficiali. Questi non sono però stati conosciuti dai cittadini nel momento dell'emergenza, ma già riconosciuti come affidabili grazie alle azioni intraprese nel momento in cui l'emergenza non c'era. Altrimenti è chiaro che i cittadini non possono andare ad utilizzare un account Twitter di una fonte ufficiale se non hanno la fiducia nei confronti di chi comunica.

Ci sono molte cose che derivano dalle *best practice* e dalle *lesson learned* dell'uragano Sandy. Per concludere il mio intervento ve ne dico alcune. Sicuramente una cosa che si è detta questa mattina e che gli americani hanno molto bene in testa è il discorso dei *big data*, quindi essere pronti a esaminare i big data. Questo comporta uno sforzo non da poco sotto tutti i punti di vista, non solo dal punto di vista economico, ma che dal punto di vista cognitivo e dal punto di vista dell'ascoltare il pubblico, in che modo in quali momenti e secondo quali tempi. Promuovere account durante la normalità, l'abbiamo già detto e lo ripeto, è una cosa fondamentale. Un'altra cosa molto importante che viene fatta in America da tantissimo tempo e che funziona è quella di formare esperti ad hoc, abbiamo parlato di *social media rockstar*. Adesso noi potremo formare degli esperti che si occupino esclusivamente di comunicazione sui social media, anche questa è una sfida che però ritengo siamo assolutamente in grado di fare anche in questo contesto. Pensare a delle specifiche agende di tipo digitale, un'altra cosa molto importante.

Si sente molto spesso parlare anche in modo piuttosto ridondante di *smart cities*, *big data* ecc, però la chiave che sta sotto a tutti questi termini secondo me ha a che fare proprio con un pensare ad agende digitali che abbiano un focus ben preciso cioè la comunicazione di crisi. È una cosa molto complessa però ci si può arrivare anche qui. Poi si è parlato della memoria. Tutto ciò che resta in rete, lo sappiamo bene, resta. È impossibile non lasciare tracce, è impossibile essere dimenticati nell'era digitale, si vive nella perenne era virtuale. Anche questo gli americani lo hanno capito bene quindi tutto ciò che parte dagli account ufficiali e non, viene monitorato, ciò che parte dagli account ufficiali viene protocollato in modo molto chiaro: cosa si deve dire, cosa non si deve dire. Addirittura vengono date linee guida nei documenti della FEMA su come scrivere un tweet da 140 caratteri: non utilizzare lettere maiuscole, non utilizzare punti esclamativi quando non è il caso di farlo perché si crea del panico. Con protocolli comunicativi si intende questo genere di cose. Però la cosa che abbiamo imparato è che i protocolli non devono essere fatti per rimanere nel cassetto e non essere più rivisti, sono costantemente rivisti e rivisitati. Tutti questi documenti sono in rete e sono buone pratiche che possiamo introdurre anche qui pur sapendo e tenendo in considerazione che il livello di analfabetizzazione digitale in questo paese è altissimo, come abbiamo visto non siamo a New York ma ci sono delle cose che si possono fare.

L'ultima *lesson learned*, che però secondo me le racchiude tutte, è quella delle competenze. Qui le competenze a livello nazionale per gli studi sui social media e l'utilizzo di una comunicazione efficace in ambito di emergenza ci sono. Bisogna formare, bisogna massimizzare le competenze, non bisogna assolutamente improvvisare e bisogna promuovere una comunicazione come è stato fatto da parte per esempio del-



la FEMA e non solo nella normalità basandosi su account ufficiali e dando linee guida che siano chiare e semplici. Esattamente quello che abbiamo detto per tutta la mattinata, quindi vedete che ritornano delle cose, però applicate nell'ambito assolutamente pratico nel contesto distante da noi, sul quale però ci sono molti studi, molti dati: perché non utilizzarli? Abbiamo dati a disposizione, abbiamo report, iniziamo a basarci anche su quello e poi cerchiamo di coniugare le realtà italiane, i dati che abbiamo a livello nazionale e vediamo - questo è il mio punto di vista - come si può guardare al futuro.

Riccardo Luna - Editorialista «La Repubblica»

Sono un giornalista fortunato perché mi occupo di innovazione, e sono quindi a contatto con la parte migliore del Paese, con quelli che scommettono sulla tecnologia per migliorare la vita delle persone. E sono fortunato, perché una parte piccola della mia vita la dedico al lavoro e una parte grande posso permettermi di dedicarla al volontariato. In quanto volontario, mi occupo di un'associazione che si chiama Wikiitalia, che si è occupata anche di ricostruzione in seguito al terremoto in Emilia-Romagna. È accaduto per caso. Ero andato per «La Repubblica» all'Aquila, in occasione del terzo anniversario del terremoto con il ministro Barca. C'è stata una manifestazione molto commovente, dove era evidente il disastro della ricostruzione mancata della città. Con il ministro Barca, in quell'occasione, ragionammo su dove erano finiti i fondi della ricostruzione e lui mise il suo staff a cercare di capire chi aveva donato cosa e dove erano finiti i soldi. Li aiutai per una settimana a tirare fuori quei dati. C'era una confusione assoluta, e non c'era modo di tirare fuori un open data, o anche soltanto un file excel con i numeri ordinati della ricostruzione. Questa cosa l'abbiamo raccontata sul giornale, e mi ricordo che Jovanotti – un milione e mezzo di follower – scrisse un tweet: “ma non è che con l'occasione puoi chiedere al ministro Barca dove sono finiti i soldi raccolti con la canzone “Domani” incisa da tanti cantanti italiani in occasione del terremoto?” Solo lì ci accorgemmo che quei fondi erano bloccati da tre anni per una ragione burocratica.

Era aprile, dopo un mese e mezzo c'è stato il terremoto in Emilia, con tutta la partecipazione in rete che avete raccontato. In quella occasione abbiamo pensato di dare un piccolo contributo, per non ripetere quello che c'era stato all'Aquila: una ricostruzione opaca, che non vuol dire che i soldi siano stati mal impiegati, ma che non si capisce come siano stati impiegati. Abbiamo sviluppato una piattaforma che consentisse una ricostruzione aperta, trasparente, partecipata con i cittadini e quindi intelligente. L'unica ricostruzione intelligente che consentisse anche nel tempo di dire all'Emilia ci servono altri soldi, e ve li possiamo chiedere perché li abbiamo spesi così. Ci abbiamo messo un po' a mettere in moto questo processo. Abbiamo fatto due cose: in primo luogo abbiamo preso un'applicazione che noi già avevamo, e per noi intendendo Wikiitalia, un'associazione che ho contribuito a fondare e che adesso dirigo che si occupa di usare la rete per facilitare l'azione della pubblica amministrazione. L'associazione ha fatto tanti progetti in Italia, in particolare con il Comune di Firenze, e adesso anche con Matera e con Lecce. Tra di noi ci chiamiamo *Civic hacker*: hacker che usano la loro passione per la tecnologia per aiutare i cittadini a vivere meglio. Con Wikiitalia abbiamo prima preso una nostra applicazione – che serviva per segnalare le buche stradali – e l'abbiamo hackerata, modificata, trasformandola in una applicazione che serve a segnalare l'emergenza e a visualizzare tutto su una mappa. Questa applicazione rispetto all'emergenza in Emilia è uscita in ritardo, nel mese di luglio, ma volevamo dare un segnale di quello che si poteva fare. Una cosa di que-

sto tipo, adottata dalla protezione civile, può diventare uno strumento nazionale. E noi l'abbiamo sviluppata, regalata, con un codice aperto, chiunque la può riutilizzare, modificare, se ne può fare anche un'altra, l'importante è che se ne faccia una.

Accanto a questo abbiamo creato una piattaforma che si chiama *Open ricostruzione*, che da una parte mette tutte le donazioni ricevute – dicendo chi ha donato cosa – e dall'altra mette tutti i progetti, e consente ai cittadini di seguire e commentarne la realizzazione, e verificare che i soldi siano spesi bene.

È uno strumento fondamentale per dare fiducia ai cittadini e per consentire anche alle amministrazioni pubbliche di avere una certa forza nei confronti di malversazioni, abusi di denaro, infiltrazioni più o meno mafiose sulla ricostruzione. La trasparenza è uno strumento fenomenale per attivare la partecipazione dei cittadini, perché crea fiducia. Questo strumento tra l'altro è gratuito, aperto, disponibile a tutti, ed è una piccola riserva tecnologica che va accanto alla gigantesca riserva di disponibilità dei cittadini ad aiutare. Oggi, non solo in Italia, ma nel mondo c'è grande disponibilità da una parte di cittadinanza attiva a dare una mano, ad affiancare la protezione civile per fare una protezione civica. Andrea Cardoni ci forniva prima alcuni esempi sull'emergenza Filippine, ce n'è uno ancora più calzante che è quello di *Openstreet map*. Subito dopo l'emergenza nelle Filippine, *Openstreet map* – che è la *wikipedia* mondiale delle mappe in formato aperto – ha chiesto ai volontari di tutto il mondo di aiutare a costruire delle mappe del disastro per supportare i soccorritori nel loro lavoro. In poche ore, in tutto il mondo, 700 persone hanno contribuito a costruire questa mappa, che si può stampare e consultare anche non dal web. Questa disponibilità c'è nelle Filippine, c'è nel mondo, c'è in Italia. Per la protezione civile questo è un grande tesoro.

Da giornalista, questa è stata una mattinata emozionante. Ho visto un salto quantico di attenzione e consapevolezza verso questi temi. Con un coordinamento della protezione civile, questa cosa può diventare davvero importante e fare la differenza. Pensate a una piattaforma del tipo di *Open ricostruzione* adottata per tutte le emergenze in Italia, alle prospettive che apre.

Andrea Cardoni citava prima l'*hackathon* organizzato tramite Facebook e fatto a Bologna dopo il terremoto in Emilia. Ha avuto una partecipazione gigantesca di sviluppatori, ospitati alla Repubblica delle idee. Tanti giovani, per 48 ore, giorno e notte, si sono impegnati a sviluppare applicazioni utili per il terremoto. Pensate se immaginassimo un *hackathon* istituzionale per mobilitare *Civic Hacker* e rendere più efficienti la nostra presenza in rete, i nostri account, le nostre piattaforme.

Non avete idea di che riserva di disponibilità gratuita c'è tra i cittadini, soprattutto tra la nuova generazione di cultura digitale che vive di questi valori: l'apertura, la condivisione, la collaborazione, e che vuole dare una mano gratuitamente alle Istituzioni. Non usarlo è come voler correre con le mani legate, non ha alcun senso, perché in questo caso si tratta di rendere più efficienti i soccorsi e migliorare la ricostruzione. Credo che una giornata come quella di oggi significa che in tempi brevi possiamo attivare qualcosa di importante. E un *hackathon* di questo tipo può essere davvero quello che farà la differenza.

Tornando a quanto detto da Chiara Fonio, a me colpisce l'insistenza sul tema dei protocolli: ovvero stabilire delle policy. Anche perché, se vi ricordate, Luca Biagioni, l'assessore del Comune nella Garfagnana, nel suo intervento ha detto che, dopo quella prima esperienza che aveva generato un po' di panico (dovuto, possiamo dirlo così, a un fraintendimento di base) hanno capito che è necessario lavorare su dei protocol-

li, cioè su delle policy, per evitare che possa riaccadere. In sostanza, lavorare su dei protocolli, su una policy, su una specie di manuale su come attuare una comunicazione efficace, significa dare uno strumento in più a chi comunica per essere esatto. E qui arriviamo a un altro tema che è venuto fuori sia dal discorso di Ferraris che, praticamente, da tutti gli altri interventi, a cominciare dal professor Sabatini: quello della precisione, dell'esattezza. Che però, mi viene da dire, spesso sembra non accordarsi con la rapidità che comunque i social media sembrano dover necessariamente richiedere. Ecco, a questo riguardo vorrei passare la palla a Luca Calzolari, che oltre ad essere il direttore del quotidiano online ilgiornaledellaprotezionecivile.it, quotidiano indipendente online, è anche un esperto di comunicazione, un consulente strategico, e un volontario di protezione civile. Quindi Luca ti vorrei chiedere: secondo te, il problema dell'esattezza, quindi la costruzione di policy, come la conciliamo con tutto il resto? (E mi riferisco agli altri problemi che i social media implicano: quelle altre caratteristiche che adesso ho definito problemi, ma che sono anche dei vantaggi come la rapidità, la molteplicità, insomma, le altre parole chiave di Calvino, riprese anche da Amato dell'Ingv nel suo intervento, che abbiamo scelto per orientarci in questa discussione, perché sembrano adeguate proprio a descrivere il mondo dei social media).

Luca Calzolari - Direttore ilgiornaledellaprotezionecivile.it

Allora, qui è già stato detto se non tutto, quasi tutto, direi... il tema dell'esattezza è sempre venuto fuori! È stato citato anche Spiderman: "da un grande potere nasce una grande responsabilità". Ecco: invertiamolo! "Da una grande responsabilità - che è quella del sistema di fare cultura di protezione civile, di reagire in termini di comunicazione in maniera adeguata - deriva anche un grande potere". Che va esercitato in maniera congrua, coerente, esatta. Cosa vuol dire esatta? È molto complesso. Innanzitutto, per cercare di tradurlo in termini più pratici: il Sistema di protezione civile in realtà sui social media c'è e usa i social network, che sono le reti sociali. I social media comunque sono degli strumenti sui quali si appoggiano le reti sociali. Sempre di più si pone il problema e ci si chiede: come devo usarli esattamente, con quale strategia, con quali obiettivi, attraverso quale piano di comunicazione? Abbiamo parlato molto dei social in emergenza, evidenziandone anche le criticità. Scopriamo però che, per utilizzare al meglio i social in emergenza, abbiamo bisogno di prepararci: essere presenti prima, essere riconosciuti come autorevoli, come attendibili. Per esempio, Roland Barthes, che era un grande semiologo, scriveva in un saggio di tanti anni fa che comunicare è un modo per esistere: uno dei modi per esistere. Io, parlando di protezione civile, in tempo di quiete - a me piace dire quiete ed emergenza, perché pace e guerra sono due cose diverse - lo trasformerei così: "comunicare è un modo per resilire".

La cultura di protezione civile, quindi l'apprendimento della resilienza, passa anche attraverso la comunicazione, non solo ma passa anche così. Quindi come li coniughiamo? Lavorando sul linguaggio che utilizziamo, su chi comunica, sulla formazione. E anche identificando chiaramente la fonte. Poi c'è il problema del presidio, molto caro a tutti quanti, perché è un fattore veramente strategico per conoscere cosa circola in rete, non solo durante le emergenze, ma - attenzione - anche quando le emergenze non ci sono. Altro discorso sull'esattezza: nel momento in cui è successo un evento come il sisma dell'Emilia-Romagna, ci sono state delle Istituzioni, chiamiamole di secondo livello, che in realtà hanno funzionato un po' da filtro. La prima cosa da fare è elaborare una strategia di sistema che includa sia le associazioni di volon-

tariato, dalle grandi alle piccole, sia i singoli volontari. Se parliamo di esattezza del linguaggio, una delle questioni, per esempio di Twitter, è il fatto che noi abbiamo uno spazio limitato. Quando noi andiamo a ridurre la nostra comunicazione non dobbiamo dimenticarci del tema della comprensione, perché è tutto lì! Come ci ricorda la FEMA sul suo sito: *“a writing you can understand”*. Se poi riprendiamo il discorso della chiarezza, ritorniamo di nuovo al “chi”. Ecco, questo non è un problema da poco. Su Facebook si scrive più per divertimento, mentre su Twitter c'è un'attenzione mediamente maggiore al contenuto. L'altra questione è definire l'esattezza. Prendiamo l'intervento dell'Ingv, per esempio. È importante quando io comunico, con quali tempi. E soprattutto dobbiamo abituare anche a far capire che alcuni tempi non sono comprimibili. Inoltre, abbiamo già detto che se twitta un'Istituzione, certifica quell'informazione. Allora, quali sono i tempi della certificazione? Cos'è che noi possiamo fare per far comprendere che la rapidità, l'immediatezza e tutto quel che è proprio dei social media non sempre può accordarsi con le esigenze istituzionali di trattare solo un'informazione certificata? Il problema è che i tempi sono diversi perché sono diverse le responsabilità. Se non uso la mia responsabilità, posso avere anche il potere di informare male, no?

Ci avviamo verso le conclusioni e vorrei però tornare un attimo al contributo di Ferraris dell'inizio. Perché, se vi ricordate, lui ha sottolineato una cosa abbastanza interessante. A un certo punto ha detto: “Anche se il Presidente della Repubblica invia un messaggio alla nazione trasmettendolo solo in tv, due secondi dopo, dei pezzi di quella trasmissione o le parole che ha detto – come sta succedendo adesso con la diretta twitter – se le ritrova in ogni caso dentro Facebook, Twitter e YouTube. Qual è la differenza, aggiungo io? Che a farlo non sei tu direttamente. Quindi quei contenuti possono essere anche arricchiti o sminuiti. Ecco, su questo vorrei conoscere l'opinione di Alessio [Jacona], perché è una cosa che mi sembra particolarmente importante.

Alessio Jacona

Sarò brevissimo perché vi vedo stremati. Stamattina abbiamo visto alcune presentazioni. A un certo punto, non ricordo in quale progetto, compare una scritta di grande efficacia, di grande potenza, sapete, questa roba molto americana che vende benissimo. Ed è: *adapt or die*, adattati o muori. Che riguarda ovviamente il business, le *startup*, le aziende; riguarda il “cambia completamente modo di essere, altrimenti verrai cancellato”. Questo, in un contesto di aperta competizione. Allora ci ho pensato un pochino mentre sentivo gli altri interventi e mi è venuto in mente una cosa un pochino diversa, che riguarda questo organismo, che riguarda la protezione civile e tutti coloro che ruotano intorno a questo mondo: per voi il *claim*, o il *pay-off* – chiamatelo come volete – è un altro. Ed è: *adapt, or people will die*. Qualcosa è cambiato e quel qualcosa richiede un presidio, un intervento, una presenza forte da parte di chi ha la responsabilità – questa volta sì – di gestire le emergenze e fare in modo che meno persone possibile si facciano male. Sul come ci si può ragionare a lungo. Io delle idee ce le avrei: quella pervasività della presenza di tanti piccoli account che ragionino secondo un processo definito a monte, ma poi applicato in ogni posto secondo la modalità che richiede quel luogo... i modi ci sono. Ma il discorso è: esser presenti e fare sì che tutto funzioni, accompagnando e prendendo per mano persone che comunque continueranno a scrivere di quello che gli sta succedendo, che comunque continueranno a dare informazioni, che comunque

continueranno a complicare notevolmente l'orizzonte. Per esempio, alluvione di Genova, una delle ultime: nasce spontaneamente su Facebook un gruppo che si chiama "Angeli con le magliette coperte di fango". Oggi ha 23mila utenti, ma al tempo è nato grazie all'iniziativa di una studentessa che a un certo punto si rende conto che su Facebook e Twitter passavano delle informazioni in maniera incontrollata. Allora crea il gruppo, comincia a riunire le persone che si iscrivono, mettono i *like* sulla pagina e cominciano a prendere iniziative, a proporle, a coordinarsi tra di loro sul territorio. Sono per strada, hanno il telefonino, si scrivono, si scambiano idee e informazioni: c'è quella strada che è crollata, c'è quel problema lì, c'è una persona che ha bisogno d'aiuto in una macchina. Si scambiano queste cose e cominciano a fare. Tant'è che a un certo punto le Istituzioni, non ricordo se esattamente la protezione civile o l'assessorato del Comune di Genova che si occupa delle emergenze, vanno lì da questi e dicono: "facciamo qualcosa insieme perché siete bravi, funziona, avete già gente, c'è un traino". Quindi c'era un luogo che non era presidiato, ed è stato presidiato da qualcun altro. E l'Istituzione è stata furba, intelligente a rapida nell'andare incontro a quell'iniziativa, invece di, come era prevedibile, schiacciarla. Mi hanno raccontato la storia, che avrei voluto portare in tv, di una squadra di Rugby – credo Toscana – che è andata fino a Genova per aiutare ed è stata incanalata verso una strada di cui, praticamente, la metà era franata. La strada era impraticabile e questi giganti, passandosi sacchi di sabbia l'uno con l'altro, sono riusciti rapidamente a liberare parte della strada perché potesse essere praticabile. Tutto questo grazie ad una pagina Facebook creata da una studentessa. Allora, la ricchezza c'è, le possibilità ci sono, le responsabilità anche, il presidio è necessario. Non stiamo più a decidere se sì o se no. Grazie a Dio stiamo cercando di capire come, e dovremo farlo un po' tutti insieme.

Domande e risposte [dal minuto 3:17:00 " al minuto 3:40:25 "]

Conclusioni

Titti Postiglione - Responsabile dell'Ufficio Volontariato, formazione e comunicazione del Dipartimento della Protezione Civile

Mai parola è stata più infausta. "Conclusioni" l'abbiamo sbagliata sicuramente nel nostro programma perché tutto posso fare...fuorché trarre conclusioni. L'avremmo dovuta invece chiamare introduzione, nel senso che cominciamo da qui: il Sistema di protezione civile comincia da qui. In realtà, come immaginate, anche per organizzare la giornata di oggi c'è stato lavoro, fatica, pensiero, costruzione. Ma credo vada messa una bandierina, non d'arrivo, ma di partenza, per cominciare un percorso.

Comincerò con una citazione di quanti sono presenti oggi in sala perché mi serve per il ragionamento che rapidamente voglio fare con voi. Vado in ordine sparso: Regioni e Province autonome, Amministrazioni comunali e provinciali, solo per citarne alcune: Genova, Lucca, Bologna, Alessandria; i Vigili del Fuoco, l'Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia, il Corpo Forestale dello Stato, l'Ispra, le Ferrovie, l'Enac, le Poste; alcune testate giornalistiche, alcune decine di Organizzazioni nazionali di volontariato, alcune decine di Associazioni locali di volontariato, il Centro servizio nazionale di volontariato. L'Aipo, l'Arpa, il Cnr,

il Politecnico delle Marche, l'Università La Sapienza, la fondazione Cima, gli ordini professionali. Questi sono alcuni, lista non esatta, non completa fatta rapidamente qui, di quelli che sono in sala oggi.

Oggi non stiamo parlando di social media, e non è un caso che sia così, in un sistema chiuso. Non siamo la prestigiosa Arma dei Carabinieri, solo per citare una delle eccellenze italiane che si organizza per fare comunicazione, che è esclusivamente la comunicazione dell'Arma. Oggi siamo qui a parlare di social media per il Sistema di protezione civile.

Perché il Dipartimento non ha ancora un account Twitter? Ci scriveva qualcuno in queste ore. Per responsabilità. Ci siamo resi conto che prima di partire, di mettere la bandierina, dovevamo capire, dovevamo ascoltare. Credo che la giornata di oggi per noi, per il Dipartimento della Protezione Civile e per l'intero Sistema, sia un momento importante. Dovevamo capire, dobbiamo capire per trovare la strada giusta per entrare in un sistema di comunicazione che sicuramente non è nuovissimo, ma lo è per noi, e pretende nuove regole; regole a cui non siamo abituati. Arata stamattina diceva: "Occhio! I social non sono l'estensione del comunicato stampa!". Allora, se dobbiamo fare l'estensione del comunicato stampa non ci mettiamo niente: l'account lo apriamo fra mezz'ora, e non facciamo nient'altro che raccontare in maniera sintetica, e con una preparazione adeguata, quello che già facciamo attraverso i comunicati stampa, il nostro sito e le forme tradizionali di comunicazione. Ma non è questo, e credo che oggi sia emerso con forza, non è questo il mondo dei social e non è questo che ci viene chiesto. E allora abbiamo organizzato questa giornata di studio, e le parole non sono innocenti, diceva qualcuno, proprio perché crediamo nell'importanza di dover studiare questo fenomeno. E sicuramente un risultato emerso è appunto questo: che fare informazione – comunicazione, ancora meglio – attraverso i social significa mettersi in gioco e sapere che ci saranno delle domande a cui dovremo dare delle risposte. Lo sintetizzava molto bene Alessio Jacona prima. Qui non si tratta del Dipartimento che entra nei social e si racconta o racconta quello che sa. Ma quello su cui ci stiamo interrogando è come il Sistema di protezione civile può essere efficace sui social. Allora qual è il punto? Il punto è che, tra tanti errori che facciamo, c'è una cosa che, come struttura, ci hanno insegnato a fare relativamente bene: si chiama coordinamento. Questo è il nostro mestiere, il mestiere del Dipartimento in situazioni ordinarie, in situazioni di emergenza, è fare coordinamento.

E allora si tratta di trasportare questa parola che sappiamo applicare bene, con gli errori del caso, dalla gestione dell'emergenza alla comunicazione. Per coordinare bene, lo vado dicendo da quando facevo il responsabile della sala operativa, bisogna conoscere gli interlocutori, bisogna fare rete, altra parola che è venuta fuori oggi. Sapete quando abbiamo ragionato sul nome da dare all'hashtag oggi? Chi è la protezione civile? Amato quando lavora all'Ingv e si occupa di terremoti in contesto di protezione civile e non di ricerca scientifica chiusa non è protezione civile? Se parla Amato per me parla la protezione civile. Se parla il Comune di Lucca o quello di Castelnuovo di Garfagnana o quello di Genova parla la protezione civile, questo è il punto. Non vogliamo un Sistema in cui – e di questo sono certa, è una conclusione che riesco a dare – sia il Dipartimento della Protezione Civile a essere il gestore dei social in materia di protezione civile, sarebbe sbagliato in partenza. Dobbiamo costruire una rete. Detto così preoccupa. Ma perché mi preoccupa? Non perché non si possa fare, ma perché bisogna lavorarci sodo. Ricordo a noi che siamo qua, che facciamo parte del Sistema che abbiamo impiegato un decennio per costruire la rete dei centri funzionali, quelli alla quale molti di voi appartengono. Cos'è la rete dei centri funzionali? E' una rete che consente lo scambio di in-



formazioni tra chi si occupa di un settore specifico che è quello delle previsioni dei fenomeni e degli effetti di quei fenomeni. Ogni mattina i miei colleghi del centro funzionale si sentono con 10-15 interlocutori per tirare fuori un messaggio, che è un messaggio di allerta, che secondo dei protocolli sia un messaggio univoco, giusto. Che cosa diamo al cittadino? Dieci allerte differenti in funzione di chi le dà? No, in protezione civile questo non è possibile. E allora la stessa fatica fatta in quel campo la dobbiamo oggi applicare al mondo della comunicazione, quindi su questo costruire reti. Lo si diceva in più interventi stamattina, dei nodi. Dei nodi identificabili, affidabili, che il cittadino riconosce come pezzi della rete e quindi se parla l'Ingv, se parla il Comune di Genova, se parla la Regione Piemonte, ognuno ha un pezzo di informazione. Quindi ognuno ha un pezzetto: è l'insieme di quei pezzetti che evidentemente rende un servizio complessivo. Sto ancora però immaginando una comunicazione unidirezionale, di una serie di soggetti che parlano.

L'altro tema venuto fuori oggi in maniera significativa è che al di là di alcuni nodi riconoscibili, identificabili, c'è la comunità che parla e allora dobbiamo capire anche come questa comunità può diventare per noi strumento prezioso di informazione, perché dal territorio arrivano cose.

Si citava il tweet sbagliato "terremoto a Roma" in occasione del terremoto all'Aquila del 6 aprile 2009. È un'informazione preziosissima: sentire il terremoto a Roma significa: se non è un terremoto romano vuol dire che è un terremoto lontano che si sente così forte a Roma. Proprio quello che abbiamo pensato noi operatori del settore quella notte. Pur essendo allora responsabile della Sala operativa, vi confesso che la prima telefonata che ho fatto è stata ai miei genitori in Irpinia, a Salerno, perché credevo che fosse un terremoto in Irpinia. Questo per dire quanto sono importanti le informazioni che arrivano dal territorio.

E allora come si fa? Riprendo le parole usate in apertura dal Prefetto Franco Gabrielli, che ha citato un anno per noi più significativo di altri: 1980, terremoto in Irpinia. Quel *Fate presto* che ha guidato l'azione della protezione civile per rendere tempestivo l'intervento. Sono passati 33 anni. Oggi abbiamo una risposta in caso di calamità che è una risposta tempestiva, è una risposta efficace, ma l'abbiamo costruita. Oggi quel *Fate presto* prendiamolo così com'è e appliciamolo al mondo della comunicazione: adesso dobbiamo far presto, dobbiamo capire qual è la frequenza sulla quale sintonizzarci per far sì che anche i social diventino uno strumento di comunicazione del sistema di protezione civile, all'interno dei quali metto anche i cittadini. E vado al secondo punto che emerge dalle cose che sono state dette oggi: va fatto un patto con i cittadini. Nel senso che cento voci, e riprendo quanto detto da Alessandro Amato, tutte sullo stesso piano ci complicano la vita. E che facciamo allora? Governiamo l'informazione e non facciamo parlare qualcuno? No, non è il senso di quello che stiamo dicendo. Allora significa costruire in tempo di pace un rapporto di fiducia con i cittadini e dar loro la libertà di scegliersi la propria fonte, di capire qual è l'interlocutore che vogliono, perché potrebbe non essere l'Ingv e ognuno deve essere libero di scegliere. Ma è qualcosa che va costruito in tempo di pace, che è quello ad esempio che sta facendo il Comune di Genova. Costruiamo il percorso, abituiamo i cittadini a un dialogo, e prendiamo anche noi le misure, il tema delle risorse è essenziale. Per il Dipartimento della Protezione Civile, sono anche responsabile del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico. Nel momento in cui ci troviamo a gestire un'emergenza la redazione è satura di lavoro già senza occuparsi di social. Io come la gestisco quella partita lì, visto che devo andarla ad aggiungere? Su questo interroghiamoci: social media sì, ma in maniera sostenibile in un sistema.

Altro rapidissimo spunto: sapete come è nata questa giornata? È nata intorno a un'idea che chiaramente ci

frullava in testa da tempo, ma a partire da un libro: «Lezioni americane» di Italo Calvino. Siamo partiti da lì e abbiamo ragionato su quelle parole per trovare il bandolo della matassa e dare un senso a questa giornata. Anche questo è sintomatico. Quel libro Calvino lo scrive nel 1985, esce poi postumo, le lezioni americane continuano nel nuovo millennio ad essere strumento. Dico questo perché sono convinta che non dobbiamo partire da zero. E non solo perché ci sono cose già fatte (i protocolli, le esperienze...) ma perché noi un'esperienza nella comunicazione ce l'abbiamo comunque. Il fatto che il professor Sabatini mi abbia salutato quando è andato dicendo "l'Accademia della Crusca è disponibile ad accompagnarvi in questo percorso" è una cosa bellissima perché stiamo parlando di un mondo che sembra il contrario, no? L'accademia pura, la lingua perfetta, ma avete visto il modo in cui il professore si pone giustamente verso i temi della comunicazione. Allora quest'esperienza, questa tradizione, questa nostra storia evidentemente va recuperata, le radici hanno senso. Chiudo con il tema che mi sta più a cuore in tutto questo, e penso che molti di voi che lavorano operativamente nel sistema di protezione civile hanno inteso cosa possa essere. Il tema della certificazione di quello che dico. È chiaro che quello che dice il Dipartimento della Protezione Civile pesa in maniera diversa rispetto a quello che dice Titti Postiglione come singolo account e che ha un suo modo di vedere le cose. Allora il tema è della fonte certificata. Perché si aspetta il Comunicato stampa? Non perché non ci siano le informazioni altrove, le informazioni ci sono, si aspetta il comunicato stampa del Dipartimento perché quella è un'informazione che pesa in maniera diversa, non dico che è più giusta o sbagliata: pesa in maniera diversa. E allora noi su questo tema dobbiamo lavorare. Ci siamo interrogati con i colleghi, con Luca e Riccardo, sulla differenza in italiano tra le parole velocità e rapidità, che sembrano sinonimi per la bellezza della lingua italiana, in realtà la differenza la fanno i numeri di passaggi per raggiungere l'obiettivo, è quello il senso. Non è solo il punto di arrivo e di partenza, ma quanti passaggi devo fare in mezzo. Allora noi forse il tempo di arrivo non lo riusciamo a cambiare, io su questo sono molto cauta, ci lavoriamo ma non lo so. E non solo il Dipartimento della Protezione Civile, ma anche il singolo sindaco degli oltre 8mila che deve dire "ha aperto il coc oppure è attiva l'area di emergenza" ha necessariamente bisogno di un tempo per poter costruire quella informazione, o per poter ricevere le richieste a cui poi deve rispondere. Sicuramente quello a cui possiamo lavorare è accorciare i tempi che a quello ci portano: snellire le nostre procedure, i nostri protocolli, costruire dei rapporti più diretti tra i diversi interlocutori per far sì che la complessità di questo sistema — che, continuo a sostenere, è la vera differenza rispetto agli altri mondi — si riesca poi a sintetizzare in una comunicazione che sia appunto tempestiva rapida e sintetica che è il senso evidentemente dei social media.

Inutile dirvi che gli spunti sono stati tantissimi, ne abbiamo preso nota e poi, ce l'hanno spiegato oggi, nella nostra era la traccia resta e quindi abbiamo una registrazione puntuale di tutto quello che ci siamo detti e non possiamo sfuggire rispetto a una serie di stimoli che sono arrivati.

Ringrazio in chiusura i relatori, quelli che sono stati qui oggi, che sono ancora qui adesso, quelli che erano in video collegamento con noi. Ringrazio soprattutto voi partecipanti. Prendetelo questo come un primo appuntamento, una prima tappa ma non aspettate che siamo noi a fare il secondo passo, coinvolgeteci. Io leggo gli interventi di chi ci ha voluto raccontare la propria esperienza durante la tavola rotonda come una necessità di interagire, di scambiarsi buone pratiche, quindi facciamo sistema su questo. Non aspettate che siamo noi a mettere la seconda bandierina, ma muoviamoci tutti perché il sistema evidentemente funziona se si muove in maniera omogenea e condivisa.



La trascrizione degli atti del convegno è stata editata
a cura del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico
del Dipartimento della Protezione Civile.
Per ascoltare la versione originale vai allo streaming.

Il percorso del Dipartimento e della Cooperativa Europe Consulting

La Convenzione tra il Dipartimento e la Cooperativa definisce di anno in anno gli obiettivi e le attività del gruppo di lavoro

Tenere alta l'attenzione sul rapporto protezione civile e disabilità così da sensibilizzare enti e organizzazioni, coinvolti in questo settore, a incentivare specifici interventi di prevenzione. Questo l'obiettivo della collaborazione tra il Dipartimento della Protezione Civile e la Cooperativa sociale Europe Consulting Onlus che hanno dato vita nel 2004 al progetto "Abili a proteggere". Dal 2011 questo progetto è stato integrato con la costituzione dell'Uimd - Unità di interfaccia con il mondo della disabilità, le cui finalità sono lo studio e lo sviluppo di azioni per l'inclusione del tema relativo alla "disabilità" nel quadro della protezione civile.

Sette soci della Cooperativa sono impegnati su questo fronte, in particolare il gruppo di lavoro sviluppa una serie di attività negli ambiti che riguardano la pianificazione e la gestione delle emergenze e la comunicazione istituzionale di protezione civile in collaborazione con l'Ufficio Gestione delle emergenze e con l'Ufficio Volontariato, formazione e comunicazione.

Le persone con disabilità che collaborano ormai da anni con il Dipartimento sono risorse che, anche grazie a questa esperienza, hanno acquisito una specializzazione in diversi settori, soggetti attivi, con compe-

tenze e risorse necessarie per la risposta ai bisogni della popolazione disabile e per la proposta di soluzioni efficaci nelle problematiche connesse alla disabilità.

► Comunicazione istituzionale

Dal 2011 ad oggi il gruppo di lavoro si occupa di migliorare la comunicazione tra Dipartimento e cittadini disabili, con la verifica e l'adeguamento degli strumenti web e di contatto così da renderli ampiamente fruibili da persone con diverse tipologie di disabilità. La verifica della adeguatezza, alla normativa sulla accessibilità, degli strumenti di comunicazione è stata il primo passo di questo filone di attività. Da principio il personale ha approfondito le sue conoscenze sul tema dell'accessibilità per poi svolgere una vera e propria verifica del sito internet del Dipartimento. La verifica si è svolta in due momenti: da principio il gruppo di lavoro ha testato gli strumenti dal punto di vista tecnico, in un secondo tempo ha collaborato allo svolgimento di alcuni test di usabilità del sito internet e degli strumenti di contatto del Contact Center (modulo online e numero verde). Un'esperienza questa innovativa e impegnativa, che ha coinvolto 14 persone con diversa disabilità, non vedenti o ipovedenti, non udenti e disabili motori. L'esito

dei test ha contribuito a migliorare i servizi di risposta e di comunicazione ai cittadini con disabilità, ha inoltre favorito una nuova sensibilità da parte del personale circa l'accessibilità dei prodotti di comunicazione sin dalla fase di progettazione. È inoltre iniziato ed è tuttora in corso un lavoro di adeguamento delle gallerie fotografiche e dei video pubblicati sul sito *protezionecivile.gov.it*, infatti per chi naviga con uno *screen reader* la comprensione di una pagina web contenente immagini è tanto maggiore quanto più sono validi i testi alternativi che li descrivono. Il gruppo "Abili a proteggere" ha adeguato le gallerie fotografiche lavorando alle alternative testuali delle foto, conosciute in gergo

come ALT. Il personale della Cooperativa ha adattato ai criteri di accessibilità anche i video presenti sul sito del Dipartimento attraverso un lavoro di sbobinatura della traccia audio che è stata poi inserita nel campo descrizione del video stesso. In questo modo una navigazione tramite *screen reader* permette di sapere ciò che accade, se il video non contiene audio, o cosa viene detto, se nel video c'è qualcuno che parla. In un secondo momento è stato deciso di procedere con la sotto titolazione, fondamentale per i non udenti.

Il Dipartimento, in un'ottica di salvaguardia, conservazione e consultazione di tutta la propria produzione video-fotografica ha

SCENARI SULLA DISABILITÀ NELL'ESERCITAZIONE TWIST

Uno degli scenari che si è svolto nel Comune di Amalfi il 24 ottobre 2013, durante l'esercitazione internazionale Twist sul rischio maremoto, ha riguardato la simulazione di soccorso nei confronti delle categorie vulnerabili – persone con disabilità uditiva, motoria, psichica e sensoriale – e di evacuazione di questi cittadini da uffici pubblici. Per la prima volta all'interno di un'esercitazione internazionale sono state testate le procedure di evacuazione di categorie fragili e vulnerabili utilizzando tecniche Saf - Speleo-alpine fluviali dei Vigili del Fuoco e il sistema sperimentale *115 for deaf*, un sistema quest'ultimo che serve a dare alle persone sorde la possibilità di chiamare il 115. Inoltre, durante l'esercitazione è stata testata la validità della scheda Cfds - Classificazione della funzionalità, della disabilità e della salute della persona per l'allocazione abitativa transitoria in emergenza e quella della scheda Svei - Speditiva per la valutazione delle esigenze immediate delle persone fragili e con disabilità. A livello locale, lo scenario ha consentito di verificare il sistema di assistenza sociale del territorio e il piano di emergenza. Ha partecipato allo scenario sull'evacuazione dalla casa comunale di Amalfi – con tecniche speleo-alpine fluviali – un disabile motorio che collabora con il Dipartimento. La simulazione ha previsto che la persona non fosse raggiungibile attraverso le scale: i Vigili del Fuoco lo hanno evacuato per mezzo di una funivia, per trasferirlo con un'ambulanza fino al molo darsena del porto di Amalfi e caricarlo su un elicottero diretto a Salerno. L'ultima parte dello scenario ha riguardato l'evacuazione di alcune persone con diverse disabilità (sensoriali e psichiche) dal centro diurno per disabili mentali di Amalfi. Un momento esercitativo importante per testare il ruolo e il coinvolgimento degli stessi soggetti vulnerabili come primi operatori di protezione civile.



deciso inoltre di creare un archivio digitale, secondo le norme di catalogazione che il Sistema nazionale bibliotecario ha approvato. Anche in questo progetto l'apporto della Europe Consulting è di fondamentale importanza, grazie alla collaborazione nella fase di catalogazione e archiviazione dei materiali digitalizzati e nella digitalizzazione del materiale video. Il personale della Cooperativa utilizza, insieme al personale del Dipartimento, un programma professionale che consente di gestire tutto il patrimonio multimediale in maniera veloce, ordinata e personalizzata che consente una rapida consultazione e utilizzo del materiale.

Il progetto di comunicazione più recente che impegna il gruppo Europe-Dipartimento è la costruzione di un Osservatorio web su disabilità e protezione civile. L'idea trae

spunto dal monitoraggio online con oggetto disabilità e protezione civile, che gli operatori Europe svolgono quotidianamente. L'obiettivo è dare visibilità alle esperienze di Associazioni di volontariato, Associazioni di categoria, Regioni, Enti locali e altre realtà, che coniugano i bisogni delle persone disabili con le attività di protezione civile. Nasce così l'esigenza di uno nuovo spazio online – di prossima pubblicazione – in cui raccogliere e presentare buone pratiche sulla tematica, grazie anche alle segnalazioni da parte di Enti ed Associazioni.

► **Pianificazione di emergenza e soccorso**

Questo ambito di attività ha come obiettivo quello di promuovere procedure per la pianificazione di emergenza, che tengano conto delle esigenze delle persone disabili,

per il soccorso e l'assistenza in aree di accoglienza alle persone fragili.

Da diversi anni il Servizio Emergenza sanitaria e assistenza alla popolazione del Dipartimento e la Europe Consulting si confrontano sulla possibilità di definire orientamenti generali per il soccorso e l'assistenza a persone disabili in emergenza. Con questo obiettivo il Dipartimento, a fianco della Cooperativa, è impegnato nel facilitare un dialogo tra gli operatori e le persone da soccorrere anche attraverso incontri e seminari. A margine di questa linea di attività nel 2008 è stata avviata un'indagine, ripresa nel 2011, per verificare la presenza di procedure e strumenti per il soccorso e l'allertamento delle persone con disabilità. Lo studio ha coinvolto le strutture provinciali di protezione civile, alcune Associazioni di volontariato nazionali che si occupano di disabilità. Nel 2013 l'indagine, sviluppata in collaborazione con i due uffici del Dipartimento, è stata ampliata ed estesa ad un campione di 400 Comuni. Il gruppo di lavoro durante il suo percorso ha inoltre rafforzato la convinzione che la presenza di persone con disabilità sul territorio debba essere un elemento di cui tener conto in fase di pianificazione di emergenza. Anche con questo obiettivo è stato insediato un tavolo tecnico con le Associazioni di categoria, rappresentanti di diverse disabilità e fragilità, per raccogliere contributi utili alla definizione di orientamenti sul soccorso in emergenza e la comunicazione dei rischi. Un secondo tavolo di confronto e discussione è stato aperto con le Organizzazioni di volontariato di protezione civile che partecipano alla Consulta nazionale del volontariato.

► **Partecipazione a incontri ed esercitazioni**

Anche la partecipazione a esercitazioni, convegni e seminari sul tema, può favorire nuova attenzione nella pianificazione di protezione civile e alla formazione degli operatori. Il personale della Cooperativa ha partecipato con il Dipartimento a diversi momenti di confronto: seminari e convegni "Soccorso in emergenza alle persone con disabilità" (9 dicembre 2008), "Disabilità e terremoto: contributi e testimonianza per un nuovo modello di intervento" (26 ottobre 2009), "Disabilità ed emergenza: proposte, progetti e strumenti" (22 giugno 2011), "Il soccorso e la disabilità: il punto della situazione" (8 maggio 2012) ed esercitazioni nazionali e internazionali. In particolare durante le esercitazioni "Basilicata 2011" e "Twist", sono state testate due schede per la rilevazione dei bisogni delle persone disabili che potrebbero trovarsi nelle aree di emergenza in caso di calamità. La prima scheda di Classificazione della funzionalità, della disabilità e della salute della persona è utile per l'allocazione abitativa transitoria, e viene somministrata da personale medico specializzato. La scheda è utile per migliorare l'assistenza alle persone con disabilità. A seguito della definizione della Cfds, si è riscontrata la necessità di una nuova scheda da somministrare già nelle aree provvisorie di emergenza. Per questo è stata elaborata una Scheda speditiva per la valutazione delle esigenze immediate delle persone fragili e con disabilità che consente di rispondere ai singoli bisogni e individuare la struttura più idonea a ospitare temporaneamente le categorie fragili. 

Cristina Spatola

cristina.spatola@protezionecivile.it

Soccorso e disabilità: ne parliamo con Stefano Marsella

Un'intervista al Comandante provinciale dei Vigili del Fuoco di Perugia e coordinatore del Gruppo nazionale di lavoro sulla sicurezza delle persone con disabilità

Quali sono stati i punti di forza e i punti di debolezza dello scenario svolto ad Amalfi nell'ambito dell'esercitazione Twist?

Ritengo opportuno premettere che i tre scenari sviluppati ad Amalfi possono essere considerati assolutamente innovativi. Non sono a conoscenza di esercitazioni di protezione civile che abbiano preso in considerazione in modo così mirato le esigenze di soccorso alle persone con disabilità. Gli scenari scelti per il modulo dell'esercitazione Twist, dedicato ai problemi della disabilità nelle grandi emergenze, sono rappresentativi di una parte rilevante delle esigenze di persone che hanno bisogno di assistenza particolare durante le calamità, essendo stati articolati sul soccorso a una persona con disabilità motoria, ricezione dell'allarme e soccorso a una persona sorda e soccorso a persone con disabilità mentali.

Rispetto agli elementi di debolezza, a mio giudizio, le attività esercitative dovrebbero comprendere i moduli per le persone disabili all'interno degli scenari "ordinari", aggiungendo anche altre situazioni di difficoltà, come, ad esempio, le persone con difficoltà nell'orientamento, con problemi di memoria, ma anche situazioni nelle quali le tecnologie innovative possono migliorare molto l'efficienza del soccorso. Sotto questo punto di vista potrebbe essere percorsa – in quanto molto promettente – la strada dell'integrazione tra l'attuazione della direttiva europea sulle chiamate di emergenza (112 Numero unico emergenza europeo) e le procedure operative conseguenti. Ad Amalfi, in realtà, nello scenario di soccorso alla persona sorda è stato già affrontato in parte questo tema, ma tutti noi abbiamo chiaro che quando si trattano questi problemi anche

un'esercitazione ha un senso se progettata nell'ambito delle scelte che si stanno attuando a livello nazionale sul sistema di ricezione delle chiamate di emergenza.

A che punto siamo in Italia rispetto alle tecniche di soccorso delle persone disabili in emergenza?

Per quanto riguarda il Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco, sono ormai anni che, nei corsi formativi del personale operativo, vengono svolti specifici moduli che riguardano il soccorso alle persone con disabilità. Il Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del soccorso pubblico e della difesa civile, inoltre, ha pubblicato sul proprio sito internet i contenuti della formazione e anche della prevenzione incendi rivolta a questo specifico tema. Inoltre, vengono organizzate sempre più spesso attività divulgative sul territorio per diffondere le esperienze e le riflessioni che l'attività



quotidiana permette di elaborare. Dal punto di vista dello studio e della definizione dei criteri di base della prevenzione e del soccorso, il più è stato fatto, dato che la risposta a questa esigenza ormai fa parte del bagaglio culturale dei Vigili del Fuoco e dei professionisti impegnati nella prevenzione incendi. Que-

sto non toglie che tutto quanto fatto fino ora vada costantemente migliorato attraverso il filtro dell'esperienza operativa e professionale di tutti i soggetti coinvolti.

Per quanto riguarda gli aspetti della pianificazione, sta per essere aggiunto un elemento molto importante, che è quello relativo ai criteri

per migliorare l'assistenza alle persone con disabilità nelle fasi di emergenza a seguito delle calamità. Il Gruppo di lavoro attivo presso il Dipartimento della Protezione Civile, infatti, sta portando avanti un progetto più ampio di cui gli scenari dell'esercitazione Twist costituiscono un punto di riferimento importante.



Quali sono i prossimi passi da compiere per favorire la condivisione di tecniche di soccorso e sistemi di allertamento rivolti alle persone con disabilità?

Soccorso e allertamento sono due aspetti molto diversi dello stesso problema. Se le tecniche di soccorso possono essere condivise

attraverso un'attività formativa, il tema dell'allertamento può trovare una risposta solo attraverso la definizione normativa delle tecnologie da utilizzare. È chiaro che l'identificazione di una tecnologia presuppone l'accordo sulle strategie e le tecniche operative tra le diverse componenti in campo, ma senza

un intervento che stabilisca un minimo di uniformità sui sistemi tecnologici da adottare (a partire da protocolli condivisi sullo scambio dei dati), anche nel settore del soccorso alle persone disabili (che comprende le modalità di richiesta di soccorso o di allertamento in caso di calamità) sarà difficile operare in modo da assicurare uniformità di livello sul territorio nazionale.

Un elemento positivo riguarda il fatto che l'attuale momento storico ha reso disponibili tecnologie dell'informazione diffuse e a basso costo e, quindi, non si dovrebbe perdere l'occasione di definire i modi di usarle nell'ambito delle pianificazioni di emergenza.

A questo riguardo sono convinto che l'esperienza che il Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco ha acquisito nello sviluppo di sale operative interoperabili potrebbe essere molto utile per individuare le soluzioni più adatte a migliorare la sicurezza complessiva dei cittadini, obiettivo di cui la protezione delle persone più vulnerabili costituisce un elemento fondamentale.

Cristina Spatola

cristina.spatola@protezionecivile.it

La disabilità nei piani di emergenza comunali

Un'indagine ha valutato la presenza di misure per le persone con disabilità su un campione di 400 Comuni

Uno degli obiettivi che il Dipartimento si è prefissato, attraverso la collaborazione con la Cooperativa Europe Consulting, è capire quale sia l'approccio al tema della disabilità delle strutture e componenti del Servizio Nazionale di Protezione Civile.

Con questa idea nel 2011 è avviata un'indagine rivolta alle Province italiane che ha lo scopo di analizzare come i piani di protezione civile provinciale affrontino il tema del soccorso e dell'assistenza alle persone disabili. Nel 2013, con la collaborazione delle Regioni e di Anci, si decide di estendere l'indagine ai Comuni per capire quali siano le misure previste per il soccorso e l'assistenza delle persone disabili all'interno dei piani di emergenza e per vedere se esistono strumenti specifici per allertare e informare le persone disabili. Si sceglie di indirizzare la ricerca a un campione di Comuni selezionato tra le Amministrazioni con piano di emergenza secondo i dati emersi ai primi di febbraio 2013 da un rilevamento fatto dal Dipartimento con le Regioni e Province Autonome. Nella selezione del campione sono prese in considerazione 15 Regioni: Valle D'Aosta, Liguria, Piemonte, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Lazio, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Puglia, Basilicata e Sardegna.

Il campione è individuato secondo criteri

statistici, comprendendo in proporzioni rappresentative Comuni grandi e piccoli. L'insieme definitivo è di 400 Amministrazioni, circa il 10% dell'insieme di partenza.

Il questionario viene inviato via pec, ma è accompagnato da un'intensa attività di *recall* da parte del gruppo della Cooperativa Europe Consulting che supporta e guida i Comuni nella compilazione. La ricognizione dura per circa un mese, al termine del quale i dati sono analizzati e rapportati tra di loro. I dati sono significativi per tracciare un primo quadro sulle misure per le persone con disabilità previste all'interno dei piani di emergenza, ma sono anche utili a individuare informazioni generali sui piani di emergenza.

Presentiamo in quest'articolo i risultati più significativi della ricerca.

Partecipanti. Dei 400 Comuni coinvolti nell'indagine, il 55%, cioè 221, ha completato il questionario, così suddivisi: 56% al nord, 54% al centro e 51% al sud. Le Regioni da cui si ricevono più risposte sono Friuli Venezia Giulia (73%), Valle D'Aosta (71%) e Toscana (70%); quelle da cui arrivano meno questionari compilati sono Sardegna (37%), Puglia (43%) e Umbria (43%).

Dati generali sui piani. Il 78% dei piani di emergenza, 172 su 221, prevede un'analisi dei rischi sul territorio; tra questi il rischio maggiormente ricorrente è il rischio idroge-

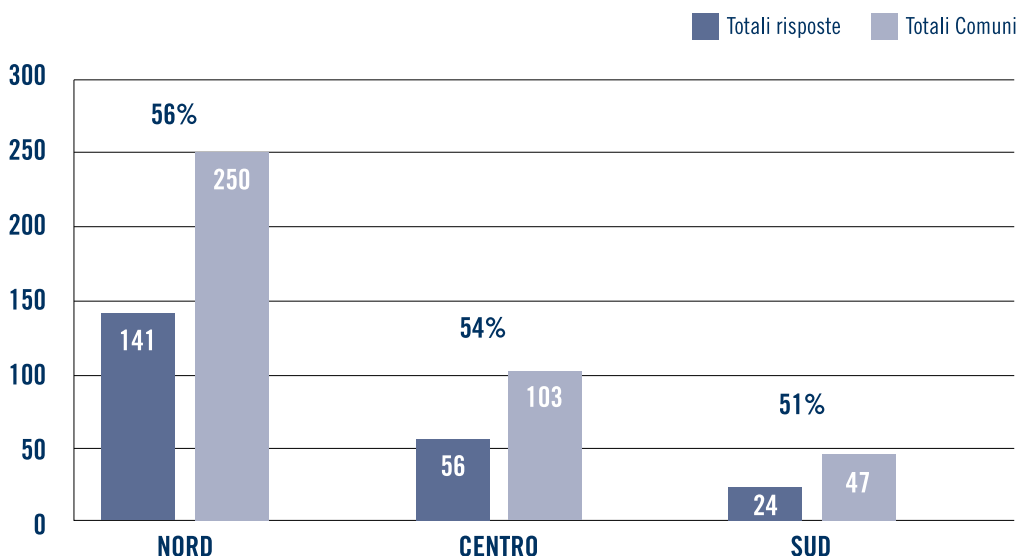
ologico, seguito dal rischio incendi boschivi e rischio sismico. Il 34% dei piani risulta aggiornato di recente, tra il 2010 e 2013.

Dati sulle persone con disabilità. Il 50% del campione intervistato, cioè 111 Comuni su 221, dichiara di aver inserito nel proprio piano di emergenza misure rivolte alle persone con disabilità. Queste azioni riguardano prevalentemente il soccorso (52%) e l'assistenza nelle aree di accoglienza (33%). Per poter pianificare un intervento nei confronti delle persone con disabilità, è fondamentale conoscere dove vivono e quali sono le loro necessità specifiche. Per questa ragione è di particolare importanza avere un censimento delle persone disabili che vivono nel territorio. Il dato emerso dall'indagine non è po-

sitivo: solo il 33%, cioè 74 Comuni su 221, prevede la presenza di database con le informazioni relative alle persone con disabilità. Di questi Comuni, circa il 50% dichiara di aggiornare i dati almeno una volta ogni 18 mesi e il 70%, cioè 52 su 74, ha fatto un censimento delle persone con disabilità per facilitare l'intervento in caso di emergenza. Occorre sottolineare che per esaminare i problemi delle persone con disabilità i Comuni adottano solo nel 19% dei casi l'ICF, la classificazione internazionale del funzionamento, disabilità e salute. Questa classificazione parte dal presupposto che la disabilità può essere un'esperienza universale perché ogni essere umano può trovarsi in un ambiente con caratteristiche che posso-

GRAFICO 1

PERCENTUALE DEI COMUNI CHE HANNO PARTECIPATO ALL'INDAGINE PER AREA GEOGRAFICA



Nord: Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle D'Aosta. **Centro:** Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana, Sardegna e Umbria. **Sud:** Basilicata, Molise e Puglia.

no limitare o restringere le sue capacità funzionali e di partecipazione sociale. Da questo dato emerge che sarebbe importante fare una specifica formazione per il personale addetto alla stesura dei piani di emergenza.

Aree di accoglienza. Dopo aver raccolto informazioni di ordine generale, il questionario ha chiesto se i Comuni prevedono nei loro piani di emergenza strutture adeguate, mezzi di trasporto e ausili per le persone disabili. Il 57% (126 su 221) dei Comuni intervistati prevede punti di raccolta per persone disabili nelle strutture pubbliche di competenza, che nel 70% dei casi, cioè 88 su 126, sono mappati. Le aree di emergenza per ricovero alla popolazione con disabilità sono previste solo nel 40% (30% comunali, 10% intercomunali) dei Comuni e solo

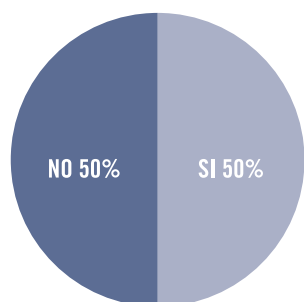
il 16% ne ha individuato i requisiti minimi, prevalentemente per l'accessibilità dell'area e la presenza di servizi primari.

Rete di collaborazione sul territorio. Come visto, i Comuni mostrano una certa attenzione nell'individuazione di aree di raccolta e ricovero, ma si dimostra invece limitata la capacità di creare nel territorio una rete di supporto coesa tra tutti i soggetti che normalmente si occupano di disabilità, come Associazioni di volontariato, strutture sanitarie locali, istituzioni, medici di base, associazioni di settore e disabili stessi. La maggior parte dei Comuni, infatti, 189 su 221 (86%), non ha accordi formali o informali di collaborazione con le Organizzazioni e gli Enti locali. Tra gli accordi fatti, prevalgono quelli stipulati con le associazioni di vo-

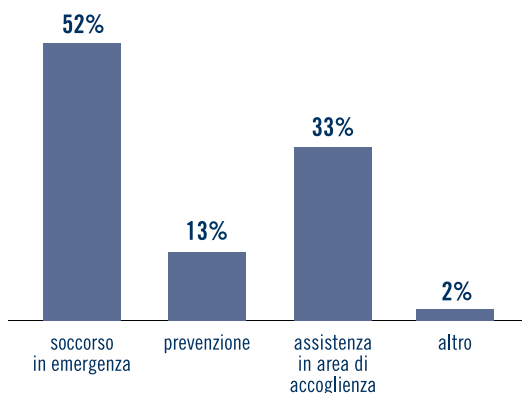
GRAFICO 2

PRESENZA DI MISURE PER LE PERSONE CON DISABILITÀ NEL PIANO DI EMERGENZA

Nel piano sono inserite misure rivolte alle persone con disabilità?



In quale ambito?



lontariato. È anche scarso il coinvolgimento diretto delle persone con disabilità e/o delle Associazioni di categoria nell'elaborazione e realizzazione dei piani di emergenza con 16 Comuni su 221 che dichiarano di averlo attivato.

Formazione ed esercitazioni. Il dato riguardante la formazione e le esercitazioni mostra forti carenze. La formazione specifica sul tema della disabilità supera il 3% solo per gli operatori di protezione civile, inferiore al 2% per gli operatori delle associazioni di volontariato e inesistente per i cittadini. Lo stesso andamento è confermato anche per la formazione rivolta alle persone con disabilità: solo un Comune sui 221 dichiara di averla organizzata.

Per quanto riguarda le esercitazioni dedicate al tema della disabilità, il dato migliora lievemente, ma supera di poco il 4% per gli operatori di protezione civile, il 2% per gli operatori delle Associazioni di volontariato ed è inferiore all'1% per i cittadini.

Allertamento e informazione in emergenza.

Una parte dell'indagine si è focalizzata sugli strumenti che i Comuni utilizzano per allertare e informare la popolazione in caso di emergenza. In generale, i Comuni dichiarano per il 90.5% dei casi, 200 su 221, di affrontare il tema dell'allertamento nei piani comunali. Gli strumenti maggiormente utilizzati sono: megafoni (29%), allertamento porta a porta (26%) e sirene (16%). Nel 79% dei casi (175 su 221) sono previste procedure di allertamento. Per 15 Comuni sono sviluppate procedure specifiche per le persone con disabilità, soprattutto per la disabilità motoria, visiva e psichica. Per quanto riguarda il tema dell'informazione e della

comunicazione, l'82% (182 su 221) dei Comuni dichiara di averlo affrontato nel piano di emergenza. Gli strumenti maggiormente utilizzati sono: informazione porta a porta (27%), sito web istituzionale (31%), messaggi attraverso tv (8%) e radio (8%). Nel 61% dei casi (133 su 221) sono previste procedure di informazione e aggiornamento della popolazione durante una situazione di emergenza. In 13 Comuni sono sviluppati sistemi per informare le persone con disabilità, e in particolare disabili motori, visivi e uditivi.

Informazione in ordinario. Il 42% dei Comuni (93 su 221) promuove iniziative per informare la popolazione sui rischi del territorio, utilizzando brochure e sito web o organizzando incontri sul territorio. 12 Comuni dichiarano di aver sviluppato specifiche iniziative per le persone con disabilità.

In conclusione, dai risultati dell'indagine emerge una certa attenzione nei confronti del tema perché il 50% del campione dichiara di aver inserito nel proprio piano di emergenza misure rivolte alle persone con disabilità. Circa un terzo ha fatto un censimento delle persone con disabilità presenti sul territorio e lo aggiorna abbastanza frequentemente.

Risultano criticità, però, nell'attività di prevenzione, di informazione e di raccordo con tutti i soggetti coinvolti nel settore. Un lungo percorso andrebbe fatto nella presa di coscienza del ruolo attivo della persona disabile nelle fasi di pianificazione comunale come ponte verso le associazioni di categoria e come operatore di protezione civile. 

Marianna Schiavon

marianna.schiavon@protezionecivile.it

Il Meccanismo Unionale di Protezione Civile

La riforma integra le attività di cooperazione europea di protezione civile e la programmazione finanziaria europea



Dal 1° gennaio 2014 è in vigore il Meccanismo Unionale di Protezione Civile adottato il 17 dicembre dello scorso anno, con la decisione 1313/2013/UE dal Parlamento Europeo e dal Consiglio. Una riforma che integra in un solo atto le attività di cooperazione europea di protezione civile, e la relativa programmazione finanziaria europea 2014-2020.

A livello europeo la protezione civile è incardinata nella Direzione generale aiuti umanitari e protezione civile della Commissione europea e conta l'adesione dei 28 Paesi membri dell'Unione Europea e dei tre Paesi appartenenti all'Area economica europea, Norvegia, Islanda e Liechtenstein. Il numero sale

nel gennaio 2012, con la ratifica del protocollo d'intesa da parte della Ex Repubblica Jugoslava di Macedonia, che diventa così il 32° Stato partecipante. Il nuovo sistema, che riforma profondamente il Meccanismo del 2001, si applica alle catastrofi naturali e di origine umana che avvengono sul territorio dell'UE ed extra-europeo, e vede il legislatore sottolineare l'importanza dell'approccio preventivo delle catastrofi, la preparazione, e della gestione dei rischi, attraverso l'art. 196 del Trattato sul funzionamento dell'UE.

La riforma punta anche sul coinvolgimento delle autorità regionali e locali, per assicurare interventi e assistenza in caso di necessità. Il nuovo Meccanismo presenta un profilo

operativo potenziato, il coinvolgimento delle Regioni risponde all'esigenza di interoperabilità e preparazione dei soggetti coinvolti, a cui si aggiunge l'esigenza di una protezione civile intersettoriale come nel caso della collaborazione nel campo dell'inquinamento marino. Un impegno che si realizza nel pieno rispetto della clausola di solidarietà prevista dal Trattato di Lisbona, secondo la quale "l'Unione e gli Stati membri sono tenuti ad agire di concerto, in uno spirito di solidarietà se un Paese Europeo è colpito da un attacco terroristico, oppure è vittima di una calamità naturale o causata dall'uomo".

La riforma dà seguito all'attività di prevenzione, permettendo ai Paesi europei di coordinarsi al meglio per rispondere ai disastri e condividere, su base regolare, l'attività di valutazione e mappatura del rischio, di promuovere la condivisione delle conoscenze la sensibilizzazione dell'opinione pubblica attraverso delle campagne pubbliche di informazione.

Gli operatori di protezione civile possono inoltre avvalersi di una formazione mirata. Al fine di rafforzare questo aspetto è previsto un maggior numero di esercitazioni, per testare le capacità di squadre di ricerca e di soccorso e di altre tipologie di moduli di protezione civile, per i quali sono stati fissati finanziamenti crescenti. È inoltre istituito un vero e proprio pool di forze di soccorso in stand by finanziato con risorse degli Stati membri su base volontaria, definito *European Emergency Response Capacity*. Si tratta di un Meccanismo che vuole garantire uno sguardo attento e costante tanto all'interno dei confini dell'Unione Europea, quanto nei confronti dei Paesi terzi, attraverso un

monitoraggio delle situazioni di disastro o di potenziale disastro, che viene effettuato dal Centro di Coordinamento di Risposta all'Emergenza, ERCC - *Emergency Response and Coordination Centre*. È il cuore operativo del sistema, attivo 24 ore su 24. Strumento gestito dalla Commissione, l'ERCC cura lo sviluppo di sistemi di rilevamento e di allerta rapida in caso di catastrofi assicurando il sostegno per l'accesso alle risorse, lo sviluppo di moduli di protezione civile e unità specializzate "confezionate" secondo le esigenze. Per garantire il flusso delle informazioni, l'ERCC a Bruxelles gestisce anche il sistema informatico Cecis - Sistema Comune di comunicazione e Informazione in Emergenza, e permette un dialogo immediato ed efficace tra i Centri operativi h24 degli Stati membri, con il compito di facilitare le comunicazioni tra l'ERCC e le Autorità nazionali.

La nuova normativa europea rafforza dunque i concetti della prevenzione e della preparazione alle catastrofi e implementa la capacità di risposta alle emergenze, pur rispettando i diritti e sugli obblighi assunti reciprocamente dagli Stati membri. È ribadita e lasciata impregiudicata la responsabilità degli Stati membri di proteggere le persone, l'ambiente e i beni sul proprio territorio. Si ribadisce anche il principio di sussidiarietà, sancito dall'art. 5 del Trattato sull'Unione Europea. Nel caso in cui un evento calamitoso rendesse insufficiente la capacità di risposta di uno Stato membro, questo può decidere di fare appello al Meccanismo Unionale, per integrare le proprie risorse di protezione civile e per fronteggiare gli eventi.

Francesca Dottarelli

francesca.dottarelli@protezionecivile.it

Nuovo Meccanismo. Cosa cambia?

Ne parliamo con Luigi D'Angelo, Dirigente del Servizio Relazioni internazionali del Dipartimento della Protezione Civile



Quali sono le principali novità introdotte dal nuovo Meccanismo Unionale?

Le principali novità di ordine pratico riguardano gli aspetti della prevenzione e della preparazione ai disastri. Per ciò che riguarda la prevenzione sono stati fatti dei passi in avanti, particolarmente importanti, frutto di dieci anni di esperienza del Meccanismo. Nella vecchia decisione la prevenzione non era prevista, se ne parlava solamente nello strumento finanziario. Oggi la prevenzione diviene a pieno titolo un'area di intervento a livello europeo in ambito di protezione civile. Par-

tendo dal lavoro fatto negli ultimi cinque anni sul tema della valutazione del rischio a livello europeo: gli Stati Membri si impegnano non solo a scambiarsi informazioni sulle proprie valutazioni del rischio ed a condividerle con la Commissione europea, ma anche a migliorare, ove necessaria, la propria pianificazione della gestione del rischio. Lavorano inoltre per auto-valutare la propria capacità di rispondere a determinati rischi che insistono sul proprio territorio e si sottopongono volontariamente a valutazioni fra pari (dunque da parte di altri Stati membri) per migliorare le proprie procedure e modalità di valutazione del rischio.

Per quanto riguarda la preparazione, la novità più rilevante è quella della costituzione di un pool di mezzi e risorse, moduli di protezione civile, pre-impegnati dagli Stati Membri e messi a disposizione dell'UE per operazioni di protezione civile all'interno e all'esterno dell'Unione Europea. Si pas-

serà dunque da una risposta di protezione civile europea ad hoc, basata sulla disponibilità momentanea di risorse, a una risposta pre-pianificata, basata su un bacino di risorse identificate preventivamente sulla base della valutazione dei rischi su scala sovranazionale. Per incentivare la messa a disposizione di tali moduli, l'UE potrà finanziare i costi che gli Stati membri dovranno sostenere per certificare la qualità delle risorse che vorranno mettere a disposizione dell'Europa (per es. costi per le esercitazioni o per la formazione del personale) nonché i costi per adattare le proprie risorse nazionali così da renderle impiegabili a livello internazionale (per es. trasportabili per via aerea o interoperabili con risorse di altri Paesi).

Secondo lei il coinvolgimento delle Regioni farà la differenza? In caso, perché?

Il coinvolgimento delle Regioni e dell'intero Servizio Nazionale di Protezione Civile sa-

rà fondamentale per la partecipazione dell'Italia al Meccanismo Unionale. Le risorse, che compongono i nostri moduli, provengono infatti da tutte le componenti del Sistema, e sarà cruciale lavorare in coordinamento per mettere a disposizione dell'Europa le eccellenze del nostro Paese in ambito di protezione civile. In cambio potremo ricevere risorse per la formazione e l'adattamento dei nostri mezzi e del nostro personale, a patto però di rendere poi queste risorse disponibili all'Europa per operazioni internazionali per un arco temporale di almeno due anni. Anche per quanto riguarda gli aspetti relativi al concetto di rafforzamento della capacità di gestione dei rischi da parte degli Stati Membri, le Regioni giocheranno un ruolo fondamentale, laddove si richieda l'elaborazione dei piani – anche di livello subnazionale e quindi regionale – mirati alla analisi dei rischi e alla definizione di specifiche misure per la loro mitigazione e gestione.

Questa volta la decisione è stata adottata con la procedura legislativa ordinaria, ovvero la ex co-decisione. Anche questa è

una novità rispetto al 2001 e al 2007. Che ne pensa?

Si è trattato di un'esperienza molto interessante, ma che ha reso il negoziato a livello europeo, per certi versi, ancora più complesso e difficile. La procedura di co-decisione, come noto, coinvolge infatti anche il Parlamento europeo.

Pertanto da un lato abbiamo dovuto trovare la quadratura del cerchio insieme agli altri 27 Paesi (inclusi Paesi poco esposti ai disastri come alcuni Paesi del Nord Europa, dunque poco inclini ad investire in materia), poi un ulteriore negoziato è stato condotto fra Consiglio e Parlamento per arrivare a un compromesso finale. In questo caso l'apporto del Parlamento europeo, notoriamente a favore di una più ampia integrazione, è stato fondamentale per orientare il risultato in direzione ancora più europeista. Il risultato è un compromesso bilanciato, che penso sia soddisfacente per tutti gli attori in gioco.

Una nuova programmazione finanziaria 2014-2020. Potrebbe darci una visione d'insieme delle cifre e dei principali beneficiari?

Possiamo dire che i nume-

ri sono fortemente indicativi dell'importanza crescente della protezione civile a livello europeo. Si passa dai circa 190 milioni di euro della precedente programmazione finanziaria (2007-2013) ai 368 milioni di euro della programmazione 2014-2020. Quasi il doppio del finanziamento in un settore che è divenuto una politica dell'Unione dopo il Trattato di Lisbona, proprio in virtù di un aumento evidente dei disastri negli ultimi dieci anni sia a livello europeo che globale. Le opportunità sono molte per gli Stati membri a tutti i livelli da quello locale, a quello territoriale intermedio, fino a quello nazionale. Ma perché tutti possano beneficiarne al meglio, sarà cruciale il coordinamento a livello nazionale nell'ambito di una visione comune e partecipata di protezione civile vissuta come sistema e servizio al cittadino. In ultima istanza, dunque, i beneficiari finali saranno i cittadini europei, sia quando si trovano nel proprio Paese d'origine sia quando viaggiano all'estero, in Europa e perfino in Paesi più remoti.

Francesca Dottarelli

@fradotty

Protezione civile online

Notizie, video e interviste dal settimanale web

Pubblichiamo un estratto dei contenuti più rilevanti del settimanale online “Protezione Civile”. In questa pagina le news, le interviste e i video più cliccati su youtube e su facebook. Raggiungi i contenuti di “Protezione Civile” online fotografando con il tuo smartphone il *QR-code*. Per informazioni, contributi o richieste scrivi a magazine@protezionecivile.it

IN PRIMO PIANO WEB



Nuova sezione allertamento meteo-idro: intervista a Paola Pagliara

Paola Pagliara, Dirigente del Servizio Centro funzionale centrale, racconta in un'intervista come nasce, e con quali obiettivi, la nuova sezione “Allertamento meteo-idro” sul sito internet del Dipartimento. L'ing. Pagliara spiega anche il percorso intrapreso dal Servizio Nazionale per la semplificazione e l'omogeneizzazione dei messaggi di allertamento in caso di eventi meteo-idrogeologici.

I PIÙ LETTI SUL MAGAZINE ONLINE



Meccanismo Unionale

Il nuovo Meccanismo Unionale di Protezione Civile, dal 1° gennaio 2014, sostituisce il Meccanismo Europeo di Protezione Civile. Novità e punti di forza del nuovo sistema.

IL VIDEO PIÙ VISTO SU YOUTUBE



Rischio maremoto

Pierluigi Soddu fa il punto sul sistema di allertamento per il rischio maremoto nel Mediterraneo.

IL POST PIÙ VISUALIZZATO SU FACEBOOK



Progetto “Evreka!”

Il progetto internazionale Evreka!, di cui il Dipartimento è capofila, punta a rafforzare la capacità di risposta alle emergenze delle autorità caraibiche.



I social in protezione civile

Giornata di studio promossa a Lucca dal Centro Nazionale per il Volontariato, in collaborazione con il Dipartimento e ilgiornaledellaprotezionecivile.it



IL CONTACT CENTER DEL DIPARTIMENTO

Un servizio per informarsi sui rischi del nostro Paese e conoscere i comportamenti per prevenirli e mitigarli, per sapere com'è organizzata e quali sono le attività della protezione civile, o per fare segnalazioni al Dipartimento della Protezione Civile. Il numero verde risponde dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 e se necessario viene esteso fino ad h24 tutti i giorni della settimana. Per le domande online e per consultare lo stato di lavorazione delle richieste è disponibile il sito internet del Dipartimento.

**Telefona all'800 840 840
o scrivici su protezionecivile.gov.it**



PROTEZIONE CIVILE

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

protezionecivile.gov.it

TERREMOTI D'ITALIA

il rischio sismico tra conoscenza, memoria ed esperienza

Documenti, foto, strumenti, filmati
per capire cos'è il terremoto e cosa
si può fare per ridurre gli effetti.

"Terremoti d'Italia" ci invita a conoscere da vicino uno dei rischi naturali che più interessa il nostro Paese in termini di diffusione: il rischio sismico. La mostra punta a stimolare i cittadini a un ruolo attivo nel campo della prevenzione attraverso video didattici, documenti, fotografie, filmati storici, strumenti di misura di epoche diverse, dispositivi antisismici. Due spettacolari tavole vibranti permettono ai visitatori di vivere in sicurezza l'esperienza del terremoto e di osservarne da vicino gli effetti.

**Informati su protezionecivile.gov.it
e scrivici su ufficio.vol@protezionecivile.it**



PROTEZIONE CIVILE

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

protezionecivile.gov.it