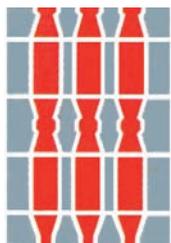


Social media e Protezione civile



Organizzato dall'Associazione 'Raggruppamento Speciale di Protezione civile' di Radio Perugia e tenutosi il 13 giugno al Parco Acquarossa di Gualdo Cattaneo (PG) a un anno di distanza da un appuntamento simile ospitato nel 2014 a Perugia, il convegno 'Dal megafono ai social network. Modelli teorici e casi di studio per la comunicazione in emergenza' ha affrontato uno dei temi caldi della comunicazione in PC, quello dell'uso, della gestione e del rapporto, con i social media in situazioni di emergenza

di Franco Pasargiklian

REGIONE UMBRIA

Sessione mattutina

Dopo i ringraziamenti di prammatica di autorità e organizzatori della manifestazione, il moderatore Franco Pasargiklian ha introdotto i lavori ricordando come sia ormai dal 1996, dalla 'Conferenza Nazionale sulla Protezione Civile e il Servizio Sociale dei Vigili del Fuoco' indetta dal DPC a Castelnuovo di Porto, che si discute dell'importanza della comunicazione verso i cittadini e di formazione dei giornalisti. Per non parlare della comunicazione interna alla stessa Protezione civile. "Ancora di più sentito oggi, con i social media", strumento capillare dotato di enorme potenzialità ma anche sfida impegnativa per attendibilità, correttezza e precisione delle informazioni fornite, spesso non adeguate, non corrette, comunque fuori controllo. Insomma un mondo tutto da studiare oltre che da sfruttare.

Il primo intervento, in videomessaggio, è quello dell'Ing. Fabrizio Curcio, capo

Dipartimento: "Fondamentale il lavoro che viene fatto a monte nella comunicazione tra le componenti di PC - ha esordito Curcio -. Quando si parla di comunicazione si parla di formazione, ovvero deve essere chiaro a tutte le componenti 'professionali' quale iter seguire: il percorso deve essere codificato (e noto) a seconda dei livelli". Perché esistono modalità e linguaggi diversi proprio in funzione di quale livello occupino gli interlocutori che si hanno, dai vertici della PC alla popolazione, dove "in ultima analisi, colui che raggiunge davvero i cittadini è il volontario". Per questo il suo ruolo "è importante sia in fase preventiva, di formazione, sia in emergenza, di informazione". In tutto questo, seppure ormai non così nuovi, "i social media che sono strumento attuale e quotidiano e che come cittadini ormai tutti noi usiamo", sono tuttavia ancora da imparare a gestire. "In PC non si devono mai confondere i piani personale e istituzionale". Se sfruttare la capillarità del mezzo può essere utile e impor-



Apri i lavori Orlando Barberini, presidente dell'Associazione 'Raggruppamento speciale di Protezione civile' di Radio Perugia



tante, tuttavia, ha continuato Curcio, "non si aspettino presenze improprie, né si creino aspettative erranee: al cittadino deve arrivare il messaggio twittato dal sindaco non certo dal capo del Dipartimento", cui non compete assolutamente questo tipo comunicazione. Per questo il Dipartimento non ha né deve avere un account dedicato. "Il capo Dipartimento non twitta!" è la lapidaria conclusione. È poi stata la volta dell'On. Giuseppe Zamberletti. Anche lui interviene con un messaggio videoregistrato, dove mette sull'avviso circa il pericolo che messaggi di privati vengano presi come comunicazioni

L'intervento di Sandro Costantini, dirigente responsabile del Servizio regionale PC dell'Umbria





Cristina Spatola del DPC e il tenente colonnello Domenico Cipollone

ufficiali di PC, ingenerando disinformazione, quando non colpevole allarme. Ergo, il primo passo, fondamentale, è che la popolazione deve essere edotta su chi e come comunica in forma ufficiale. E poiché il privato sui social diventa subito pubblico, il monito è ai volontari, che facciano attenzione su quanto scrivono nel momento in cui hanno un preciso ruolo 'tecnico'. Tuttavia bene sarebbe se la PC riuscisse a sfruttare le informazioni che comunque arrivano dalla periferia, dai cittadini, che sono laddove l'emergenza è in corso, imparando però a 'interpretarle', validandone i contenuti prima di usarli o diffonderli. Argomento di delicatezza strategica, con cui tutti hanno avuto a che fare in tempi recenti, ricorda Pasargiklian, accennando a casi concreti di mala gestione dei social.

"Un anno dopo il primo incontro a Perugia vorremmo che questo convegno dedicato alla comunicazione divenisse appuntamento ricorrente, vista la fluidità dell'argomento" esordisce l'Ing. Sandro Costantini, dirigente del Servizio PC della Regione Umbra, pro-

mettendo un intervento, il suo, non tanto didattico, quanto di stimolo, a partire dall'affrontare per sommi capi temi diversi relativi all'ambito delle comunicazioni sui e con i social media. Un campo in cui "il rischio è l'improvvisazione di chi si definisce formatore", e invece poco o nulla sa sulla gestione e uso di essi. Costantini elenca, quindi, alcune semplici regole desunte dagli americani, sempre chiari e pragmatici. "Dobbiamo essere riconoscibili e coerenti nella nostra comunicazione, proporre un modello unico.

Esattamente come mettiamo la stessa maglietta e divisa e siamo quindi immediatamente riconoscibili come uomini della PC". Comunicare correttamente in PC "significa aver fatto informazione 'in prevenzione'. In assenza di questa fase, in emergenza ogni messaggio rischia di cadere nel vuoto. Sviluppiamo allora per tempo la cultura del rischio, colmando il vuoto informativo che spesso riguarda le specifiche problematiche locali. Quando la collettività è preparata, il messaggio viene percepito correttamente e



In primo piano, a sinistra, Marco Bucca, presidente della Consulta regionale del Volontariato PC dell'Umbria e Vincenzo Ferzoco, responsabile Ufficio Protezione civile della Prefettura di Perugia

le azioni che ne conseguono sono quelle giuste". Poiché è noto che "la collettività percepisce il rischio in funzione di 'sistemi e credenze', facciamo attenzione al credito che hanno certe bufale di Fb: credute vere, commentate come tali, si diffondono poi in modo incontrollato e pericoloso". Detto questo il modo migliore per informare la popolazione è "organizzare 'contatti diretti'. Martellando i concittadini in tempo di pace. In particolare, imparando a usare i bambini delle scuole come veicolo privilegiato per entrare nelle famiglie". L'impreparazione ad affrontare la crisi porta al panico. Ergo: comunichiamo prima. E comunichiamo in modo chiaro, "facendo capire chi è titolato a farlo, spiegando quale è la 'scala gerarchica' corretta da cui aspettarsi le informazioni. Un allerta deve infatti arrivare solo da soggetti istituzionali dotati di autorità e autorevolezza". Altro elemento basilare della comunicazione è lo stile: "Si devono dare certezze, informazioni non equivocabili, semplici, chiare e accurate". Mai incrociare messaggi contraddittori,

mai assumere posizioni paternalistiche che escludono, mai delegare solo alla stampa l'informazione che si vuole fare arrivare al pubblico. Quanto ai social media, "in emergenza possono avere un ruolo fondamentale, ma c'è il rischio (come risolverlo?) che siano incontrollabili e incontrollati. Noi operatori dobbiamo imparare a usarli con attenzione. La gestione delle informazioni che arrivano dalla 'periferia', che necessitano di una validazione, può ingolfare la catena dell'emergenza". Sono tuttavia in corso - ricorda Costantini - progetti sperimentali proprio per imparare a gestire il social: insegnano a interpretare cosa i cittadini stanno dicendo all'interno del loro sistema comunicativo, aiutano a capire cosa sta realmente avvenendo. Un altro problema in ambito comunicativo da risolvere è quello che riguarda l'uso di terminologie tecniche diverse relativamente agli allerta. "Alla fine con il Dipartimento è stato concordato un sistema colorimetrico chiaro e univoco", così finiranno, si spera, quei fraintendimenti che tanti



Colum Donnelly, esperto in social media emergency management, relatore nella sessione pomeridiana

problemi e vittime hanno provocato in varie situazioni per pura incomprensione. Altro te-

ma toccato da Costantini è quello dell'allertamento dei sindaci: finita l'era dei fax, è comunque insufficiente l'invio della sola Pec, che è documento ufficiale ma non assicura della sua ricezione e lettura. "Se aggiungo gli sms posso provare ad avvisare chi di dovere, reiteratamente. E se alla fine non arriva l'avviso di ricevuto messaggio, chiamo i carabinieri perché vadano loro di persona ad avvisare il primo cittadino". Dopo una relazione così completa e complessa, è la volta del tenente colonnello Domenico Cipollone, della Scuola Interforze per la difesa nucleare, biologica e chimica dell'El. Psicologo d'emergenza, da pochi mesi è responsabile delle gestioni delle emergenze in ambito regionale. Il suo specifico è coniugare le varie tipologie di rischio 'da armi di distruzione di massa' con le competenze di psicologo. L'importanza della comunicazione intesa come affinamento nell'uso del linguaggio e



L'attimo in cui un'immagine diventa indimenticabile.
Questo è l'attimo per cui lavoriamo.

La Natura è molto più di ciò che vediamo ad occhio nudo. Il nostro compito è di rendere vivibili questi momenti. Da più di 165 anni lavoriamo per rivelare miracoli nascosti, con curiosità e creatività, imponendo nuovi standard con i nostri prodotti innovativi. I nuovi TERRA ED 32 forniscono immagini ultra-nitide e, grazie alle dimensioni compatte, sanno essere sempre nel posto giusto al momento giusto.

Scopri il mondo di ZEISS.

www.zeiss.com/sports-optics

della terminologia è il fulcro del suo intervento. "Scegliere le parole giuste permette di aiutare le persone colpite a 'rientrare' prima dagli effetti degli eventi di cui sono stati vittime".

Chiude gli interventi della mattinata Cristina Spatola dell'Ufficio Comunicazione del DPC, servizio delle Comunicazioni e relazioni con il pubblico, Ufficio Volontariato e Comunicazione. "Come amministrazione centrale non abbiamo diretto contatto con i cittadini, questo significa per noi modalità di comunicazione diverse da quelle fin qui discusse. La nostra è una comunicazione istituzionale i cui referenti sono principalmente istituzioni e media". Essendo il tema della giornata la comunicazione in emergenza è fondamentale dire che in tale situazione "il Dipartimento, che si trova di fronte a scenari in continua devoluzione, ha il compito primario di fornire i dati su quanto già avvenu-

to e potrebbe ancora avvenire. Sono magari informazioni ovvie ma vanno ribadite per la loro utilità, trasparenti al massimo in modo da accentuare il legame con i cittadini e non ingenerare sospetto". Spatola ripete alcuni concetti già espressi dall'Ing. Costantini circa modalità espressive, chiarezza, autorevolezza, semplicità, precisione del messaggio. "La nostra comunicazione comunque non deve sovrapporsi o sostituirsi agli enti territoriali istituzionalmente preposti ad essa". Cita tuttavia due diversi esempi di scelte comunicative fatte dal Dipartimento: quella del sisma in Emilia Romagna, 'periferica', e quella relativa all'incidente della Concordia, dove invece venne decisa una 'centralizzazione'. Sito, contact center, una rivista, campagne stampa, sono alcuni dei principali strumenti di cui si serve il Dipartimento per arrivare alla propria 'periferia', enti territoriali e volontariato, e ai cittadini. Per quanto



GRAND BALCON NORD, CHAMONIX-MONT BLANC, FRANCIA

45° 52' N 6° 53' E

// ESPERIENZA
MADE BY ZEISS



**Esplora il mondo con gli occhi aperti:
I nuovi TERRA ED 32.**

Bignami
dal 1939

Distributrice ufficiale: BIGNAMI SPA | tel. 0471 803000 | www.bignami.it



We make it visible.



Tre relatori della sessione pomeridiana. Da sinistra: Cosimo Golizia, vecchia colonna del DPC; Daniela Bartolini, addetta stampa del Gruppo Comunale PC di Città di Castello e Piero Dominici, docente di Comunicazione pubblica presso l'Università di Perugia

riguarda i social media, Spatola ribadisce che il Dipartimento non ha alcuna intenzione di dotarsi di un account. "Tuttavia da un anno è stato intrapreso un percorso che si chiama 'SocialProCiv' (tutto quanto lo riguarda è visibile sul sito del Dipartimento, dal manifesto fondativo ai documenti di lavoro). Da novembre 2013 è aperto un tavolo di lavoro che unisce vari soggetti aventi la finalità di chiarire e dare orientamenti su come fare corretta comunicazione sui social media in condizioni correnti e in emergenza".

Sessione pomeridiana

di Daniela Bartolini

Il convegno nazionale sulla comunicazione in Protezione civile 'Dal megafono ai social network. Modelli teorici e casi di studio per

la comunicazione in emergenza" è proseguito al Parco Acquarossa di Gualdo Cattaneo (PG) nel pomeriggio di sabato 13 giugno. Protagonisti in qualità di relatori della sessione post-meridiana il professor Piero Dominici, docente di Comunicazione pubblica presso l'Università di Perugia; Colum Donnelly, esperto di Social media emergency management e Cosimo Golizia, vice presidente dell'Istituto nazionale Superiore Formazione Operativa di Protezione civile. In apertura di seduta è stato dedicato uno spazio all'Associazione Civilino, nata a Bastia Umbra nel gennaio 2015 e fatta conoscere alla platea da Stefano Mammoli alla presenza dello stesso Civilino, mascotte nata nel 2003 "per diffondere la Cultura della Resilienza, il rispetto dell'Ambiente e i temi della Disaster Risk Reduction" presso bambini e ragazzi con cartoon (DVD) che illustrano



Al termine delle due sessioni sono stati consegnati ai relatori e alle autorità intervenute diplomi e oggetti ricordo del 'Raggruppamento Speciale PC' di Radio Perugia

i corretti comportamenti da adottare in caso di terremoto, alluvione e incendio. Civilino partecipa, come spiegato da Mammoli, ad attività di prevenzione e divulgazione nelle scuole e nelle piazze di tutto il territorio nazionale ed è presente anche sui social network, così da raggiungere un numero sempre maggiore di utenti e aumentare la conoscenza dei temi di Protezione civile in relazione al rischio (Informazioni sull'associazione Civilino, sulle sue attività e sulle modalità di collaborazione e sostegno sono reperibili sul sito www.civilino.it).

I lavori del convegno, moderati nella sessione pomeridiana da chi scrive, hanno ripreso avvio con la relazione del professor Piero Dominici, che ha proposto un intervento dal titolo 'Gestire la complessità e governare

l'incerto. Strategie per la comunicazione in emergenza'. Dominici ha svolto un'analisi della comunicazione, spiegandone aspetti e implicazioni, ha illustrato come la multimedialità abbia "cambiato le regole del gioco" influenzando anche la percezione stessa del rischio e fornito spunti di riflessione e approfondimento sul tema. Alla comunicazione è estranea la banalità: infatti, la comunicazione è complessa e presenta diverse dimensioni e variabili, esige una prospettiva sistemica che individui le correlazioni e tenga presente l'aspetto dell'interconnessione, fermo restando che non tutte le relazioni sono comunicative, simmetriche ed efficientemente organizzate. Di particolare interesse, in materia di emergenza e comunicazione in rapporto a essa, la grande attenzione riser-

vata alla formazione, definita da Dominici il più importante strumento di comunicazione. Comunicare non significa adottare strumenti senza: un piano di comunicazione è infatti caratterizzato dalla complessità e la comunicazione deve essere organizzazione efficiente, pena invalidare la percezione del messaggio, dove sono centrali i contenuti. Fondamentale, secondo Dominici, creare una cultura attraverso la corretta comunicazione, così da superare la 'società degli irresponsabili' e giungere invece a una presa di responsabilità. La creazione della cultura dell'emergenza, ha spiegato il relatore, deve partire dalle scuole, così da superare la resistenza al cambiamento che caratterizza la dimensione sociale nei suoi diversi aspetti. Colum Donnelly è intervenuto su 'Emergenza e Social media. Caso di studio: il percorso della comunicazione sui social della

Protezione civile della Provincia di Alessandria', illustrando quanto realizzato da parte dell'Ente in oggetto per fornire ai cittadini un riferimento attendibile in caso di emergenza, capace di dare informazioni e di rispondere alle loro esigenze e problematiche in relazione sia ai rischi sia alle emergenze in corso. Donnelly ha spiegato come è stato creato lo strumento mediatico, quali regole e procedure ha seguito, di chi e che cosa si è avvalso, quali contenuti e quale linguaggio ha adottato per rivolgersi alla cittadinanza. Data la dimensione locale sia dei contenuti sia dei destinatari, la comunicazione si è rapportata coi media e le realtà del territorio ed è stata creata una rete con i giornalisti, le scuole, il Servizio di Protezione civile e le amministrazioni, così da coinvolgere tutti i soggetti attivi nel settore della comunicazione e dell'informazione. Donnelly



ARISFIRE-BPRP modulo containerizzato per il scarico/carico e trattamento delle polveri antincendio impiegate sui mezzi aeroportuali in dotazione ai VV.F.

L'**ARISFIRE-BPRP**, Banco Prova Rigenerazione Polveri, ha le dimensioni di un container ISO da 20' dotato di blocchi d'angolo ed è costituito da un dispositivo di ricezione polveri, che consente il prelievo della polvere da trattare dai serbatoi del veicolo, una cabina di contenimento e trattamento polveri, un dispositivo per la ricarica delle polveri trattate a bordo veicolo e da quadro di comando e controllo.

A.R.I.S. SpA è in grado di progettare, costruire, allestire mezzi o sistemi secondo le esigenze del Cliente.



Applicazioni Rielaborazioni Impianti Speciali
strada Cascina Bertola 10 - 10040 Lombardore (To)
tel +39 011 9956150 - fax +39 011 9956205 - info@aris-spa.it



Una dedica speciale ai tre principali artefici di questo workshop: Fortarrigo Piccolomini, vice responsabile di Radio Perugia, il presidente Barberini e Roberto Marchesi, responsabile di Radio Perugia

ha spiegato come la comunicazione in emergenza sia un sistema, che parte dalla specifica e dettagliata segnalazione dei problemi e arriva alle risposte da fornire ai cittadini, presso i quali è presente un'istanza di auto-protezione che li porta a informarsi, nella necessità di avere riferimenti certi. Oltre ad essere sistema, la comunicazione in emergenza deve essere anche comunicazione integrata, poiché non può servirsi di un unico strumento, rischiando così di non poter raggiungere tutti gli utenti e rivelandosi dunque limitata: per questo motivo i social sono soltanto un aspetto della comunicazione. Sul finire del proprio intervento, Donnelly ha richiamato il percorso di #SocialProCiv, già presentato in mattinata da Cristina Spatola e mirato a fornire linee guida in materia di utilizzo dei social in Protezione civile, e presentato #SMEMchatIT, spazio web che è punto di incontro sui temi del disaster ma-

nagement e della comunicazione di crisi. Cosimo Golizia ha chiuso la sessione degli interventi con una relazione intitolata 'La comunicazione in emergenza in un COC/COM tra vecchi e nuovi media'. Uomo di Protezione civile dotato di grande esperienza, Golizia ha dialogato con la platea proponendo un'analisi calata sulla realtà e sul territorio. La comunicazione è stato un lato debole della Protezione civile e spesso si ritrova a essere un vero e proprio groviglio, mentre servono empatia e ascolto. Tra gli organi di Protezione civile presenti sul territorio e i cittadini, infatti, la comunicazione deve seguire tali linee e veicolare contenuti corretti, poiché la trasmissione di contenuti mendaci o impropri genera conseguenze imprevedibili che rischiano di peggiorare la situazione in atto. Servendosi anche di alcuni esempi e citando emergenze del passato, Golizia ha parlato di verifica



Volontari del 'Raggruppamento Speciale di Protezione civile' di Radio Perugia con Sandro Costantini

delle fonti e trasmissione delle notizie, sottolineando come sia importante il linguaggio, spesso difforme e dunque responsabile di disordine. Per quanto riguarda le nuove tecnologie, il relatore ha sottolineato come sia importante pensare a un loro utilizzo nella comunicazione delle emergenze, dato che i sistemi già esistono. Il convegno è terminato con l'intervento di Donatella Cimbali, che ha illustrato attività e primi risultati del progetto 'La Protezione civile lascia un segno', pensato per comunicare le tematiche di Protezione



civile alle persone sorde, con una particolare attenzione sia alla comunicazione in emergenza sia al tema della prevenzione.

Come accaduto al termine della sessione mattutina, i relatori hanno ricevuto il diploma di nomina a soci onorari del

Raggruppamento Speciale Protezione Civile dal presidente Orlando Barberini e una targa da Roberto Marchesi e Fortarrigo Piccolomini, responsabili di Radio Perugia e dell'organizzazione del convegno. ■

