

“Comunicare in emergenza attraverso i social network”



Un seminario, svoltosi lo scorso 13 dicembre 2014 con la partecipazione di numerosi referenti di mass media ed esperti di social network sul tema delle comunicazioni in stato di crisi. Allo scopo di comprendere meglio il linguaggio da utilizzare e quali siano le notizie e i sistemi migliori per raggiungere anche il mondo dei più giovani, sono stati invitati a partecipare attivamente al dibattito un gruppo di studenti delle scuole medie superiori di Alessandria, studenti universitari e gli iscritti al corso Social Media Emergency Manager

□ a cura della Redazione

A A introdurre e presiedere il seminario dedicato alle comunicazioni in emergenza è stato Dante Paolo Ferraris, responsabile del Servizio Protezione civile della Provincia di Alessandria anche per conto di Claudio Coffano, dirigente Direzione Ambientale e Pianificazione della Provincia di Alessandria, assente per motivi familiari. Ferraris ha, quindi, presentato la strada che ha portato il Servizio Protezione civile della Provincia di Alessandria ad aprire profili e pagine sui maggiori social network. Per realizzare questo progetto, ha spiegato il referente, è stato necessario uno studio di oltre due anni - affrontato sia con risorse interne che con risorse esterne volontarie - con il preciso scopo di evitare che le pagine e il profilo istituzionale non diventassero un agorà o un blog, risultando invece utili sia a informare che formare. Tra gli altri presupposti funzionali all'operatività del servizio, il rendere chiaro all'uten-

za il ruolo del Servizio Protezione civile della Provincia, che “non gestisce le emergenze ma le coordina, occupandosi di prevenzione e previsione dei rischi” e l'evitare che le pagine e il profilo potessero essere interpretati come strumento per raccogliere richieste di aiuto in situazioni di emergenza, compito questo affidato agli enti di soccorso, in considerazione del fatto che le pagine e il profilo non hanno le funzioni di un canale di comunicazione d'emergenza. A seguire altri elementi tra cui, la verifica che quanto scritto sulle pagine e sul profilo non crei stati d'animo tali da causare allarmismo e preoccupazione; la comprensione da parte di tutti delle pagine e del profilo - anche se concepite come strumento tecnico; la diffusione da parte dei social network di quali sono i rischi e i comportamenti che i cittadini devono tenere per prevenirli; l'attenzione a ripetizioni, ridondanze e alla pubblicazione di notizie inutili, non validate o



Dante Ferraris, a sinistra, responsabile del Servizio provinciale PC di Alessandria e capofila del progetto 'Comunicare in emergenza attraverso i social network'

falsate (accertandone la provenienza da fonti certificate); l'ipotesi di far diventare pagine e profilo vetrina e specchio delle attività di Protezione civile dell'ente provinciale e dei comuni della provincia.

Alfine di raggiungere gli obiettivi sopraesposti, ha precisato Ferraris, è stato costituito un gruppo di lavoro composto da esperti del Servizio di Protezione civile della Provincia, con competenze in materia di social media e comunicazione e da tecnici esterni, scelti tra persone giovani e 'smanettoni', ma competenti e innovativi. Il gruppo - composto, oltre che dal responsabile del Servizio che lo presiedeva, dal sociologo Massimiliano Mesenasco, da Colum Donnelly e da Alessandro Del Bianco -, si è avvalso di esperti comunicatori e docenti universitari come Sabrina Montagna, psicologa della Facoltà di Ingegneria del cinema e dei mezzi di comunicazione del Politecnico di Torino; Gianluca Cravera della Newton Management del Gruppo Sole24ore e di altre figure altamente specializzate come Pierluigi Passaro che hanno collaborato gratuitamente.

Si è partiti, continua Ferraris, con lo stilare dei contratti (policy) con l'utente, ed esistendone pochi nel mondo degli enti pubblici italiani, si è

cercato tra le aziende multinazionali (Coca Cola, Nestlè ecc) e nel mondo di Protezione civile ed emergenza internazionale, guardando a Fema e altre agenzie come quella australiana e neozelandese ecc. per studiarne i contenuti.

Dopo aver ponderato anche quanto posto in essere dalle maggiori ONG internazionali, si è passati ad analizzare dei casi studio di eventi che avessero colpito territori, o anche aziende commerciali (ad esempio, lo studio fatto su Costa crociere dopo il naufragio della Concordia, o per aziende in via di fallimento o costrette a ritirare prodotti dal mercato per errori di fabbricazione). Di notevole importanza è stato lo studio su molte organizzazioni pubbliche e private a riguardo di 'cosa, quando e come' veniva da esse comunicato in caso di emergenza, esempio il Cile durante il terremoto e gli USA durante gli incendi forestali (molti dipartimenti nazionali e dei Vigili del fuoco utilizzano, ad esempio, twitter). Uno studio particolare è stato fatto con l'emergenza sismica ad Haiti, contattando giornalisti e personaggi pubblici che parteciparono in prima persona alla criticità e scrissero sui social network.

La social media policy per utenti per la Provincia di Alessandria è stata pertanto scritta perse-



guendo questi obiettivi, adattandola alle esigenze dell'ente e alla legislazione italiana.

Percorso più tortuoso è stata la realizzazione delle Social media policy interne che coinvolge i dipendenti dell'ente, su cui molte norme della pubblica amministrazione insistono, ciò senza ledere il privato e la libertà di espressione. Nella fattispecie, questo documento ha tenuto conto di molteplici aspetti: dall'interazione di persone dell'ente che potevano dare risposte agli utenti su argomenti di loro pertinenza alla pubblicazione di atti e documenti, passando per la diffusione di dati eccetera. Di tutto ciò ne è stata data informazione alle OOSS come previsto dai contratti di lavoro e secondo le norme che disciplinano il rapporto di lavoro.

Le social media policy all'utente sono state scritte, volutamente, in forme molto più brevi di quelle interne, sia perché dovevano essere pubblicate sui social network sia perché l'utente non avesse troppo da leggere, cosa che lo avrebbe portato a non dare peso al contratto che accetta nel momento che si fidelizza con il profilo e pagine dei social. Le Social Media Policy interne ed esterne sono state approvate con Deliberazione della Giunta provinciale n. 317/111054 del 27 novembre 2013.

Anche l'immagine utilizzata per la copertina della pagina e dei profili è stata studiata in modo tale che diffondesse tranquillità, come da scopi, appunto, della Protezione civile.

Per tale motivo è stata messa una foto del pae-



Partecipanti al seminario



saggio monferrino e non foto di disastri o di soccorritori che operano in emergenza, inoltre si è deciso di non utilizzare lo stemma araldico ufficiale della Provincia di Alessandria, ma il logo della Protezione civile provinciale, per evitare commistione con iniziative culturali e altre attività di competenza della Provincia.

La funzionalità del sistema è stata testata con esercitazione SMEM (Social Media Emergency Management), voluta per comprendere come si sarebbe comportato il sistema in emergenza.

Previa formazione a una serie di volontari – che durante l'esercitazione europea Olubria 2013, vennero dislocati in posizioni strategiche (sale operative dei Comuni, tra la gente che assisteva e sui vari cantieri d'operazione) con il compito di comunicare sui vari social le azioni svolte –, per il test è stato realizzato un disciplinare, sono stati aperti profili non pubblici su Facebook e Twitter e, infine, si è informato il personale della Polizia Postale affinché l'esercitazione stessa non venisse strumentalizzata.

Un primo corso di formazione coinvolse i dipendenti del Servizio Protezione civile e alcuni esterni all'ente ma facenti parte del mondo della Protezione civile e dei mass media, affinché vi fosse un confronto, anche serrato tra tutti, utilizzando come formatori lo stesso gruppo di lavoro.

Ad alcuni seminari collaborarono giornalisti della carta stampata, delle radio e dei giornali online che hanno aiutato tutti a comprendere cosa scrivere e cosa non scrivere per non dare adito a fraintendimenti.

Nel corso dello scorso anno sono stati realizzati i seguenti corsi di formazione: corso base sull'uso dei social media e social network come strumento di informazione alla popolazione ai fini di Protezione civile; corso base sulla conoscenza e l'impiego dei social media e social network in ambito di Protezione civile riservato ai volontari; corso di livello intermedio sull'uso dei social media e social network in ambito di Protezione civile; corso di livello avanzato sull'uso dei social media e social network in ambito di Protezione civile; corso di elementi di

informatica per l'utilizzo di Internet e dei social network; corso di 'formazione per social media specialist and community manager'; corso 'social media emergency management'.

Corsi che sono andati a sommarsi ai corsi svolti nei precedenti anni.

Terminata l'introduzione di Ferraris, l'incontro è proseguito con i contributi e la discussione con gli ospiti presenti: Domenico Tomatis, social media manager @crpiemonte.it (Consiglio Regionale del Piemonte); Franco Pasargiklian direttore della rivista La Protezione civile Italiana; Massimo Putzu del giornale La Stampa di Alessandria; Enrico Sozzetti del giornale Il Piccolo di Alessandria; Fabrizio Laddago di Radio Gold New di Alessandria; Patrizia D'Alessandro, responsabile della web radio Vanda di Casale M.to; Elio Defrani, giornalista per i settimanali Il Novese e L'Ovadese e web (Alessandrianews.it, Novionline.net, Ovadaonline.net, Tortonaonline.net, Acquinews.net, Casalenotizie.it, Valenzanews.it); studenti del Liceo classico 'Plana'; dell'Istituto superiore 'L.Vinci' e del Politecnico di Torino; corsisti SMEM 2° edizione e diversi funzionari Servizio protezione civile della Provincia di Alessandria.

Dopo un giro di tavolo per le presentazioni dei partecipanti, l'attenzione della discussione è stata posta in particolare su come lanciare subito, durante un'emergenza o criticità un hashtag #Allerta....., iniziando a diffonderlo e su come identificarlo meglio, evidenziando le problematiche verificatesi durante gli eventi alluvionali del ottobre e novembre 2014. Di particolare interesse è stato l'intervento di Domenico Tomatis che ha evidenziato come sia necessario individuare degli hashtag condivisi. Hashtag che dovrebbero essere usati anche su tutti gli altri social network ed essere in grado di individuare il tipo di allerta e la regione, indicando con precisione le località almeno a livello provinciale, anche utilizzando due diversi hashtag, come precisato da Ferraris.

Tutti i partecipanti hanno convenuto, sentiti anche gli studenti, che usare immagini nei post aiuti a soffermarsi maggiormente e a leggere il





Alcuni degli studenti presenti al dibattito

post medesimo. A tal proposito, Ferraris ha ricordato che comunque e soprattutto nelle fasi di emergenza, le foto devono essere correlate di luogo, ora e nome di chi le ha scattate. Se viene fatta una raccolta di immagini è sempre meglio geolocalizzarle, cercando di iniziare subito a diffondere la buona pratica.

Si ritiene, inoltre, che il personale sul campo abilitato all'utilizzo dei profili istituzionali dovrebbe essere un esperto di Protezione civile, anche un volontario, ma con una base di conoscenza sui rischi e sulla normativa in materia di Protezione civile e di comunicazione, per le quali deve aver seguito un percorso formativo (ad esempio, sulle procedure con cui inviare le immagini in tempo reale al social media emergency manager responsabile per una valutazione e pubblicazione sui profili e pagine istituzionali). Fabrizio Laddago e Elio Defrani hanno evidenziato come sia necessario che la fonte di provenienza della informazione pubblicata sui social network sia certificata, come quella della Provincia di Alessandria, essendo fonte pubblica e attendibile. Sara compito, ha aggiunto Massimo Putzu, dei giornalisti raggiungere attraverso il mondo dei media (radio, tv, giornali online ecc.) il maggior numero di persone, anche rilanciando l'informazione. A tal proposito, Patrizia D'Alessandro ha ricordato un caso di comunicazione 'fake' che era stata resa pubblica a Casale Monferrato durante gli ultimi eventi alluvionali.

Franco Pasargiklian ed Enrico Sozzetti hanno rilevato che purtroppo molti mitomani, utilizzano come logo dei propri profili dei contrassegni che spesso si rifanno a stemmi araldici di pubbliche amministrazioni, creando confusione e ingerenze nella macchina dei soccorsi. Franco Pasargiklian ha, inoltre, ribadito, con l'assenso di tutti i presenti, giornalisti e studenti che in tempo di pace ove non vi siano calamità o emergenze in atto è buona pratica utilizzare i social network, per diffondere informazioni sui rischi e sui comportamenti da tenere creando così una maggiore cultura di Protezione civile.

Tutto ciò anche in considerazione del fatto che, nonostante la Provincia abbia informato i comuni e altri enti pubblici della possibilità e della disponibilità di pubblicare comunicati e informazioni di Protezione civile, non solo durante le emergenze, nessun comune durante l'ultima emergenza ha raccolto questa opportunità, ha riferito Ferraris.

Sempre molto partecipi, gli studenti hanno suggerito di stabilire format per messaggi ricorrenti in emergenza: bollettini, allerta, chiusura scuole, sfollati, acqua potabile, viabilità e altri servizi essenziali con brevi didascalie, proponendo altresì di standardizzare delle icone colorate per meglio colpire l'attenzione sui social network. In tutta risposta Ferraris ha comunicato che una serie di icone sono già state realizzate e attualmente in forma sperimentale vengo-

no utilizzate sui tre social network in uso dal Servizio Protezione civile della Provincia di Alessandria. Sempre Ferraris ha lamentato che spesso la comunicazione in emergenza, fatta anche dagli enti istituzionali, è affidata a persone poco competenti o che non conoscono la materia della Protezione civile, con il rischio che sovente si dia una errata informazione o si crei inutile allarmismo. Quale linguaggio utilizzare per far conoscere meglio i rischi senza essere troppo 'infantili' è stato uno dei temi ripetutamente dibattuti sia dai professionisti della comunicazione che dagli studenti, i quali hanno evidenziato come termini troppo tecnici, acronimi e termini vetusti o comunque non più di uso corrente, possano stancare il lettore e addirittura distrarlo.

Ferraris ha evidenziato come i socialnetwork possano essere un ottimo strumento anche per far conoscere la pianificazione d'emergenza comunale, anche se purtroppo i 'piani di emergenza' sono per la maggior parte poco conosciuti dalla popolazione e le amministrazioni comunali quasi mai li rendono pubblici sui siti istituzionali. A tal proposito, Domenico Tomatis si è incaricato di trovare una modalità affinché si possa sollecitare i comuni a pubblicare sui siti istituzionali il proprio piano di emergenza.

La reazione degli studenti sulle difficoltà che trovano nel sapere se il proprio istituto scolastico è aperto o chiuso durante alcune allerte ed emergenza, scatena un acceso dibattito, dove anche i professionisti della comunicazione lamentano una scarsa collaborazione dei provveditori agli studi e comunque un'assenza di comunicazione ufficiale su un sito istituzionale. Si ribadisce, anche in questa sede, che il mondo della scuola e il coinvolgimento dei giovani nelle attività di previsione e prevenzione di Protezione civile è determinante almeno quanto è necessaria un'informazione immediata durante le emergenze per le ripercussioni sulle attività scolastiche.

Ferraris ha colto l'occasione per ricordare che non solo non vi è una comunicazione ufficiale sulla apertura o chiusura delle scuole in fase di

allerta o emergenza, ma non vi è comunicazione nemmeno da parte delle aziende di trasporto locale sulla effettuazione delle corse dei pullman. Inoltre, la mancanza di tempestiva comunicazione da parte dei comuni sulla transibilità della rete viaria comunale rende pericolosa anche l'effettuazione delle corse dei pullman sia per le corse ordinarie che per quelle straordinarie per studenti, od operai.

In tal senso, Ferraris ha ricordato che il Servizio Protezione civile della Provincia di Alessandria ha reso disponibili a tutti i comuni, enti e aziende che svolgono un servizio pubblico sia i profili dei social network che il sito istituzionale aggiornabili quasi 24h. Tutto ciò lamentando, in generale, una scarsa comunicazione sulle attività svolte dalle strutture operative nazionali di Protezione civile nelle fasi di emergenza.

In fase finale, si è concordata l'importanza di realizzare una rete digitale tra utenti, diffusori (media), professionisti dell'emergenza e giovani utenti affinché si possa costruire e ampliare una maggiore cultura condivisa sul rischio in emergenza. E' stato, quindi, presentato l'avvio sperimentale dei 'Volontari digitali in emergency management' con un primo gruppo di volontari selezionati che hanno seguito appositi corsi di formazione. Da Fabrizio Laddago la proposta di definire tali volontari 'Reporter Volontari Digitali in emergency management', mentre Domenico Tomatis si è fatto carico di verificare se sia possibile realizzare una linea guida regionale sull'utilizzo dei social network in emergenza.

L'incontro si è concluso con l'impegno di creare una rete che coinvolga maggiormente tutti i comuni affinché i social network possano diventare uno strumento moderno, efficace ed efficiente di diffusione delle informazioni ai cittadini. Tutti hanno convenuto che oggi l'informazione e la comunicazione sono uno strumento ormai indispensabile in una società multitasking qual è la nostra. Per questo la discussione proseguirà con l'intento di allargarla a un gruppo sindaci per poter iniziare a parlare della diffusione on line dei Piani comunali di emergenza. ■