

immagini eccessivamente cruente o toni immotivatamente sensazionalistici, in particolare nei momenti immediatamente successivi all'attacco, proprio per evitare effetti di amplificazione che potrebbero portare conseguenze negative a breve e a lungo termine. Sulla diffusione di immagini e resoconti da parte dei media è alta anche l'attenzione dei governi, come testimonia ad esempio l'obbligo per le istituzioni di fornire informazioni riguardanti un evento catastrofico al massimo entro un'ora previsto dal Civil Contingencies Act emanato nel 2004 dal Governo inglese. Un elevato livello di attenzione ai media si può anche ritrovare nel rapporto della commissione d'inchiesta governativa britannica sugli attacchi avvenuti il 7 luglio 2005 a Londra: in essa, alla luce di quanto accaduto durante l'evento, sono state proposte alcune raccomandazioni per migliorare la comunicazione fra istituzioni e mondo dell'informazione.

La "rivoluzione informativa" del web

Considerato che il mondo del giornalismo tradizionale si basa (nella maggior parte dei casi) su principi di responsabilità e collaborazione con le istituzioni dettati dalla deontologia professionale o dalla legislazione dello Stato in cui opera, gli studi di comunicazione del rischio, hanno sempre considerato poco rilevante il Web, basti considerare che, secondo i dati riferiti al 2004, nessuno fra i tredici articoli più citati in materia di "risk communication" si occupava di Internet.

Tuttavia oggi, grazie al Web interattivo e ai "social media" si ha la possibilità di pubblicare centinaia di migliaia di fotografie, filmati,

registrazioni audio e resoconti in cui sono rappresentati eventi di cronaca, fatti bellici o calamità naturali già pochi secondi dopo il loro verificarsi.

Questo fiume di informazioni è disponibile da subito, senza alcun filtro, a poco meno di due miliardi di persone nel mondo (Dati Pingdom AB riferiti al 2010) e inevitabilmente si aggiunge a quei fattori che influenzano la percezione del rischio.

Non va inoltre dimenticato che molto spesso questi contenuti, seppur in parte filtrati e adattati alla normativa e alla deontologia della comunicazione giornalistica, vengono ripresi dai mass-media tradizionali, in particolare dalle televisioni, e "rimbalzati" al pubblico tramite canali meno dispersivi e più capillarmente diffusi all'interno delle varie componenti della popolazione.

Questa condivisione da parte delle TV dei contenuti multimediali caricati in rete dagli utenti è stata quella maggiormente rilevabile in occasione dell'attacco dell'11 settembre in cui buona parte delle foto e dei filmati trasmessi provenivano da cittadini che si trovavano nei dintorni del World Trade Center fra le 8.46 e le 10.28 del mattino; in questo modo è stata anche consegnata alla storia una delle clip più famose dell'attacco, quella del volo American Airlines 11 che si schianta contro la torre Nord alle 8.46, girata da alcuni operai che stavano riprendendo i lavori di un cantiere stradale nei dintorni del WTC.

Un altro famoso esempio di contenuti prodotti da cittadini e poi diventati famosi

in tutto il mondo è quello dell'incidente del volo Air France 4590 avvenuto il 25 luglio 2000, primo e unico disastro che ha coinvolto un Concorde, immortalato da due fotografi dilettanti ungheresi in transito lungo un'autostrada parigina.

Grazie alle possibilità offerte dal Web interattivo, ha progressivamente preso piede, soprattutto a partire dal 2004, una nuova modalità di pubblicazione e diffusione dei contenuti che sfrutta strumenti interattivi e in larga parte gratuiti,

mondo in tempo reale.

Le tecnologie digitali contribuiscono a trasformare ed elevare all'ennesima potenza la portata della cosiddetta "peer communication", ossia della comunicazione fra i cittadini che ha luogo all'interno della sfera informale, opposta a quella ufficiale, proveniente dalle istituzioni, che possiamo considerare come proveniente dalla sfera formale. Per rendere più chiaro questo concetto, si potrebbe affermare che nel nuovo millennio il passaparola che prima si svolge-

le autorità che veicola contenuti al pubblico a partire dalle strutture di comando e controllo mantenendo sempre e comunque inalterati verso e direzione; nel caso italiano, in contesti di Protezione Civile, il tramite fra autorità e cittadinanza è rappresentato dalla cosiddetta Funzione 3, il team che all'interno di una sala operativa, secondo la suddivisione formalizzata nel Metodo Augustus, si occupa di mass-media e comunicazione.

Le frecce grigie illustrano il processo di "comunicazione alla pari" che ha luogo fra i cittadini e, grazie allo sviluppo delle ICT, fra gli utenti di Internet a livello locale o globale; questo fenomeno, che cresce di pari passo con la diffusione dei collegamenti a Internet e dei dispositivi portatili, può portare, secondo gli autori a nuovi metodi di risposta alle emergenze e, nel nostro caso,



come, ad esempio, blog e social network.

I social media sono ormai diffusissimi - chi di noi non possiede un account Facebook o Twitter piuttosto che su Flickr? - e permettono di pubblicare immagini, testi e qualunque altro tipo di contenuto multimediale con pochi click mettendolo a disposizione di chiunque possieda un PC con collegamento a internet o uno smartphone.

La crescita esponenziale che hanno fatto registrare i social media negli ultimi anni, unita ai modelli di utilizzo prevalsi nel tempo fra gli utenti, permettono oggi di assistere, con tanto di contributi multimediali, allo svolgersi di numerosi eventi critici o catastrofici in tutto il

va nei bar o nelle piazze si è trasferito sul Web potenziando e velocizzando i suoi effetti e la sua portata in modo inimmaginabile solamente 20 anni or sono. Per provare a spiegare graficamente come si svolgono i nuovi processi di comunicazione, proviamo a disegnare uno schema in cui, in prima battuta, si possono identificare due campi distinti: quello dell'ufficialità, in cui opera la comunicazione istituzionale, caratterizzato da formalità e, tradizionalmente, dall'unidirezionalità dei messaggi, e quello della non ufficialità, in cui ha luogo la "peer communication".

La freccia bianca denota la tradizionale gestione dell'informazione da parte del-

a nuovi percorsi di diffusione dell'informazione.

Tali nuove vie sono rappresentate dalle frecce nere, una diretta verso le autorità e l'altra verso i media tradizionali: nel primo caso, il flusso informativo prodotto dalla community giunge alle istituzioni che, in base ad esso, modificano o perfezionano toni o contenuti della comunicazione ufficiale in modo da aggiornare i propri messaggi o renderli più adatti al mood che si sta diffondendo, anche nell'ottica di contrastare eventuali comportamenti dannosi e controproducenti per la cittadinanza (ad esempio la diffusione di immagini di negozi saccheggianti o di messaggi che incitano al vandalismo,