

Il Volontario digitale a supporto della Protezione civile



Si è recentemente concluso il secondo corso per 'Reporter digitali volontari in emergency management' organizzato dal Servizio Protezione civile della Provincia di Alessandria

di Dante Paolo Ferraris*

PROVINCIA di ALESSANDRIA

Sono undici i volontari che vanno ad aggiungersi ai ventinove del primo corso, integrando così il 'SocialmediaTeam' della Provincia di Alessandria, istituito nel 2014 dopo aver aperto alcune pagine e profili sui maggiori social network, previa redazione e approvazione delle social media policy (sia per i rapporti con gli utenti che per disciplinare i rapporti interni all'Ente) e dell'elaborazione di una grammatica sull'uso degli #hashtag. Si è trattato di un lungo lavoro di analisi e studio per comprendere come offrire un sistema di informazione alla popolazione sui temi della Protezione civile, sia in emergenza che per le attività di prevenzione e previsione che affiancasse ai sistemi tradi-

zionali (tra cui la pagina web dedicata <http://www.provincia.alessandria.gov.it/protezionecivile/>) anche nuovi canali d'informazione su Twitter, Facebook e Google Plus.

A tal scopo, la Provincia di Alessandria ha partecipato anche ai lavori per la realizzazione del manifesto '#SocialProCiv' ideato dal Dipartimento nazionale della Protezione civile, avente l'obiettivo di favorire lo sviluppo di una rete digitale aperta a tutte le strutture pubbliche, private e agli operatori dell'informazione. Una rete, quindi, al servizio dei cittadini come

Immagini dei docenti dei diversi moduli previsti dal corso. Nella foto Alessandro Del Bianco





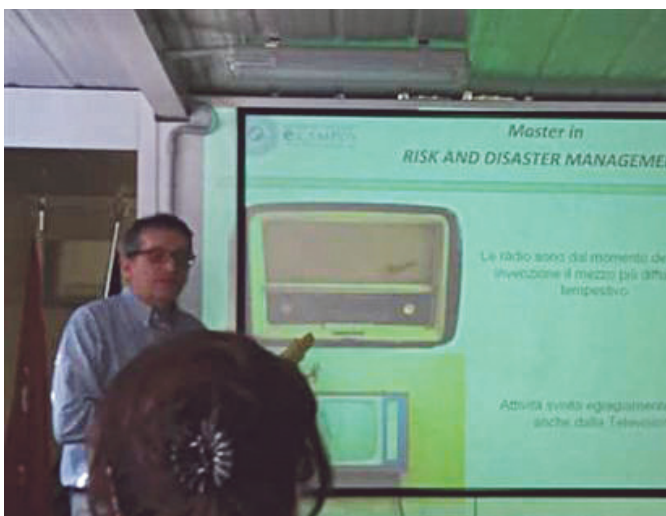
Colum Donnelly

punto di riferimento per la comunicazione di Protezione civile a 360°.

Anche il Consiglio regionale del Piemonte ha avviato un gruppo di lavoro analogo per omogeneizzare e favorire l'integrazione tra i vari enti che si occupano di Protezione civile e utilizzano anche i social media come strumento di informazione.

Un primo test sull'efficacia dell'informazione dei 'social' in Protezione civile è avvenuto nella fase di studio durante l'esercitazione 'OLUBRIA 2013'. Per l'occasione erano state attivate diverse attività che avevano coinvolto il personale della Provincia, dei Comuni e del Volontariato di Protezione civile in merito all'uso dei social network. Personale che aveva frequentato un primo corso specialistico ('Social media melting in emergencies').

Prima di avviare il progetto di utilizzo dei social media in Protezione civile sono stati realizzati molti corsi a cui hanno partecipato oltre al personale dell'ente anche personale dei 190 comuni della provincia. I corsi erano divisi per livello: corso base, intermedio, avanzato, social media specialist e community manager, socialmedia emergency manager e diversi altri corsi di settore e di aggiornamento oltre al già citato modu-



Il direttore del corso Dante Paolo Ferraris, funzionario responsabile Servizio Protezione civile e del SocialMediaTeam@PCProAL

lo 'Social media melting in emergencies', quest'ultimo aperto anche al volontariato.

Oltre ad aver elaborato le Social Media Policy, i necessari POS-Procedure Operative Standard e il 'SocialmediaTeam', è stata realizzata una grammatica sull'uso dell'#hashtag, necessaria per la gestione delle emergenze con i social del Piemonte e favorire la ricerca in rete attraverso #hashtag condivisi, a vantaggio della rete istituzionale tra tutti gli enti impegnati in Protezione civile.





Fabrizio Laddago

La diffusione delle informazioni attraverso i social media e i social network, fu testata con le emergenze meteorologiche dell'ottobre e novembre 2014 che coinvolsero buona parte dei territori piemontese e ligure. In quell'occasione i social consentirono la circolazione tempestiva ed efficace degli aggiornamenti e delle notizie relative alla gestione degli eventi in atto, permettendo di ottimizzare azioni e modalità di intervento, grazie all'interazione di molti volontari di Protezione civile presenti sul territorio che hanno svolto anche funzioni di sentinella e di fonte certificata di cosa stava accadendo. Un'esperienza che ha permesso di evidenziare come anche il personale volontario, appositamente formato, possa svolgere le funzioni di un reporter per informare e raccogliere notizie utili

sia alla sala operativa che alla popolazione. A tale scopo, in aggiunta al 'SocialmediaTeam' in precedenza costituito, la Provincia di Alessandria ha deciso di formare tra i volontari di Protezione civile dei nuovi reporter perché il sistema informativo potesse disporre di ulteriori risorse, avviando una serie di incontri, studi, analisi di settore, dibattiti e confronti con il mondo dei giornalisti, della scuola, del volontariato e dei sindaci.

La figura del Reporter Volontario Digitale (RDV) specifico per l'emergency management che si è via via delineata avrà il compito di affiancare gli operatori che in sala operativa monitorizzano e coordinano gli interventi di emergenza, anche grazie alle tempestive informazioni da essi trasmesse.

Il Reporter Volontario Digitale mette, infatti, al servizio della comunità locale, gratuitamente, le proprie conoscenze sulle diverse piattaforme digitali, con l'obiettivo di dare indicazioni alla cit-

Gianluca Cravera





Guido Doria

tadinanza e di favorire interventi sul territorio esclusivamente attraverso la Provincia di Alessandria che ne coordina le attività mutualistiche sui social media e network istituzionali. Non a caso gli RDV hanno ottenuto il riconoscimento ufficiale della Provincia, che ne rende pubblico l'elenco nominativo attraverso il sito

Massimiliano Mesenasco



istituzionale. Requisiti necessari richiesti per svolgere tale funzione sono: la forma gratuita e disinteressata della propria attività; il non aver rapporti funzionali con la Provincia di Alessandria; l'appartenere a un'associazione di Protezione civile con regolare iscrizione all'Elenco territoriale del Volontariato di Protezione civile; possedere una conoscenza approfondita delle procedure della Protezione civile specifiche per evento e del territorio afferente al proprio COM nonché dimestichezza d'uso dei canali social per cui dà la propria disponibilità (monitoraggio degli hashtag, conoscenza dei sistemi di tracking e delle Social Media Policy approvate dalla Provincia di Alessandria).

I Reporter Volontari Digitali, per la natura delicata del proprio ruolo, sono preselezionati in base sia ai criteri sopra descritti che in base alla necessità presentata da ogni singolo territorio sede di COM-Centro Operativo Misto e avviati a corsi specifici di formazione. Necessaria è, inoltre, l'autorizzazione a operare come RDV da parte del responsabile dell'associazione, o gruppo comunale di Protezione civile d'appartenenza. L'attività del Reporter Volontario Digitale (RVD) è sostanzialmente quella di inviare alla Sala operativa della Provincia, immagini e informazioni su eventi di interesse della Protezione civile, sia durante le emergenze che per le attività di formazione, previsione e prevenzione. Insieme all'immagine deve





Esercitazione

essere presente una breve descrizione dell'evento, indicando con precisione luogo, data e ora. Appositi protocolli operativi ne determinano le attività, la funzione e le responsabilità. Il responsabile del 'SocialMediaTeamPCProAL' verifica annualmente le capacità degli RVD e organizza corsi di aggiornamento ed esercitazioni per posti comando per confermare l'iscrizione all'elenco degli RVD. In conclusione, un'esperienza di

contaminazione tra l'io' pubblico e il privato, che può contribuire a esaltare le capacità individuali di molti operatori di Protezione civile facendoli entrare a pieno titolo nel sistema comunicazione in emergenza. ■

* Servizio di Protezione civile - Provincia di Alessandria

I partecipanti al secondo corso per 'Reporter digitali volontari in emergency management' organizzato dal Servizio di Protezione civile della Provincia di Alessandria



I volontari che vogliono operare come RDV sono selezionati secondo i criteri stabiliti e devono seguire un corso, frequentando lezioni teoriche pratiche che per la seconda edizione sono state così suddivise:

Dante Paolo FERRARIS	Responsabile del SocialMediaTeam@PCProAL Funzionario Responsabile Servizio protezione civile	Direttore corso e Docente	<ul style="list-style-type: none"> - Evoluzione della comunicazione - RDV Ruolo e funzioni. - Social Media Policy - #grammatica. - uso dei social in emergenza. - come scrivere sul web e i social. - procedure - Informazione alla popolazione obblighi legislativi. - esercitazioni
Alessandro DEL BIANCO	Socialmedia emergency manager	Docente	<ul style="list-style-type: none"> - etica sull'uso dei Social - conoscere i Social - Le responsabilità civili e penali e i social network in Italia
Alessandro Colum DONNELLY	Socialmedia emergency manager and Emergency manager	Docente	Umani e digitali <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere i social network: genesi, trionfi (Twitter & Facebook) e tonfi (My Space & Co.). Diffusione geografica e demografica Come utilizzare correttamente facebook e twitter - Monitorare un hashtag e avere una buona conoscenza dei sistemi di tracking - Smem sul campo
Fabrizio LADDAGO	Giornalista e Direttore emittente radiofonica	Docente	<ul style="list-style-type: none"> - Quali informazioni ha bisogno la popolazione e il giornalista -Le radio, il web e i social media
Marco GRENNÀ	Socialmedia emergency manager	Docente	<ul style="list-style-type: none"> - Infrastruttura e tecnologia -Conoscenza di cosa c'è dietro un social network -
Gianluca CRAVERA	Emergency manager	Docente	<ul style="list-style-type: none"> -La griglia della comunicazione: le informazioni generali e le informazioni specifiche. - I key people della comunicazione
Massimiliano MESENASCO	Socialmedia emergency manager - Sociologo	Docente	<ul style="list-style-type: none"> - teoria della comunicazione applicata al crisis management - principi di SMEM - Diritto all'oblio
Guido DORIA	Fotografo paesaggista	Docente	La fotografia e il linguaggio fotografico
Erika GARINO	Psicologa	Docente	<ul style="list-style-type: none"> - Rischi sull'uso dei social - dipendenza da social network . -sindrome depressiva da socialnetwork