

# Convegno Risk insights: la comunicazione delle emergenze nell'era del Web 2.0



Un folto pubblico composto da esperti, tecnici, volontari della protezione civile provenienti da Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto e Marche, rappresentanti di Polizia di Stato, Carabinieri, Corpo Forestale dello Stato e anche di diversi ordini professionali della Provincia e Social Media Manager, hanno partecipato al convegno promosso da Carlo Massa, assessore alla Protezione civile

PROVINCIA di ALESSANDRIA

**S**copo dell'incontro - che si è svolto sabato 1 dicembre scorso nella sala convegni del Marengo Museum - era comprendere il ruolo sempre più presente dei Social media nella gestione delle emergenze e dei rischi in generale, quale nuova frontiera istituzionale della comunicazione.

Il primo a introdurre l'argomento e le possibili evoluzioni, dopo il saluto del vice Prefetto Marcello Urso è stato il professor Marco Lombardi, docente presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, il quale con un intervento orientato sul crisis management della comunicazione nel Web, ha evidenziato come nel corso degli ultimi dieci anni, ogni catastrofe sollevi una massiccia reazione sui social media, quantitativamente molto rilevante, che tuttavia spesso non riceve risposta da parte delle istituzioni.

La comunicazione social è immediata ed estremamente pervasiva, ha continuato il Prof. Lombardi, e ciò le garantisce la possibilità di de-

di Flavio Vergogni



Quanti e Dove

finire la realtà dell'evento; dal momento in cui qualcuno si chiede "Cosa è successo?" troverà una risposta pressoché immediata nei social network prodotta da qualche utente che non corrisponde quasi mai a un'esponente della Pubblica amministrazione. Per assicurarsi la necessaria tempestività nel dare informazioni ufficiali alla popolazione, è necessario che le istituzioni provvedano, quindi, a creare dei propri canali social specifici gestiti da personale dedicato e appositamente formato.



Il tavolo dei relatori del convegno Risk Insights: la comunicazione delle emergenze nell'era del Web 2.0

Il successivo intervento è stato curato da Sabrina Montagna, docente alla facoltà di Ingegneria del cinema e dei Mezzi di Comunicazione presso il Politecnico di Torino, che ha parlato di 'Psicologia nelle emergenze', portando l'esempio del terremoto in Emilia: nel corso del primo minuto successivo alla prima scossa delle ore 04.03.52 del mattino del 20 maggio,

quando la televisione ancora non forniva notizie sull'accaduto, venivano registrati 51 tweet, che sono saliti a 211 al minuto successivo. Nelle prime due ore (dalle 4,00 alle 6,00) si registrarono 14.535 tweet di questo tipo. Ma la cosa ancora più interessante considerato il mezzo in questione è che nella prima mezz'ora i tweet originali superano i re-tweet (rinvii del



Il pubblico in sala



Al microfono, Sabrina Montagna, docente alla facoltà di Ingegneria del cinema e dei Mezzi di Comunicazione presso il Politecnico di Torino

messaggio originale). Nell'uso quotidiano dei social network, ha spiegato la Prof. Montagna, lo spazio virtuale spesso sostituisce quello reale e le relazioni diventano connessioni, dove il tempo di risposta tra un click e l'altro viene praticamente annullato. In emergenza i social network assumono un significato psicologico ancora più importante per coloro che subiscono l'evento; infatti, diventa fondamentale condividere le emozioni che si stanno provando con qualcuno che altrimenti non sarebbe raggiungibile e proiettare l'angoscia esperita su un luogo che è virtuale, ma emotivamente reale. In tali contesti i social network diventano un vero e proprio ristoro psicologico. Gianluca Cravera, della Newton Management Innovation del Gruppo 24Ore ha dimostrato invece cosa significa 'Web reputation nell'era del web 2.0', motivando come esista uno stretto legame tra la reputazione di un'organizzazione e le situazioni di crisi, poiché la reputazione serve a costruire un 'credito di credibilità' (reputazione di un'organizzazione) che può essere dilapidato, o consolidato in momenti di crisi. Rispetto al passato, ha proseguito Cravera, le organizzazioni profit e non profit hanno la necessità di incrementare la propria reputazione sul

mercato, per il semplice fatto che senza andrebbe incontro a scenari di forte turbolenza e non riconoscibilità del valore da parte dei clienti/utenti finali. Il mondo 2.0 consente quindi di incrementare la reputazione e il brand engagement perché è in grado di coinvolgere e portare dentro all'organizzazione il cliente finale che diventa coproduttore di esperienze insieme all'organizzazione. Esistono casi di eccellenza rispetto al bilanciamento tra reputazione e gestione della crisi: un esempio nel mondo del profit arriva da Toyota, ed esistono casi internazionali discutibili, quali ad esempio quello della BP. Ciò che oggi porta alla differenza è il modo in cui non solo si comunica ciò che si vuole essere, ma come si è in grado di comunicare la coerenza su tutti i canali tra ciò che si vuole essere e ciò che realmente viene concepito e percepito dai clienti/utenti. Se un tempo era unicamente l'organizzazione che comunicava se stessa, oggi sono gli utenti che comunicano l'organizzazione, permettendosi di comunicare anche in maniera distonica ma vera rispetto alla comunicazione istituzionale. Un'organizzazione profit, ma anche non profit, non può permettersi di non presidiare la voce di chi ha sperimentato e uti-



Il contributo di Claudio Cofano, dirigente Direzione Ambientale e Pianificazione della Provincia di Alessandria e moderatore dell'incontro

lizzato i servizi della stessa; anche l'incremento del presidio dell'ascolto dei clienti nel mondo del Profit risulta essere il miglior modo per ritrarre le proprie strategie e consolidare la crescita sul mercato. Questo vale soprattutto nei periodi di crisi dove è in gioco o è sotto attacco la credibilità dell'organizzazione e non è dissimile il ruolo della Pubblica amministrazione che vuole essere efficiente, efficace e soprattutto rispettosa del cittadino.

L'attesissimo intervento di Immacolata Postiglione, dirigente dell'Ufficio Volontariato, Formazione e Comunicazione del Dipartimento nazionale della Protezione civile, è stato illuminante per ciò che riguarda la 'Gestione delle emergenze e la comunicazione legata alle stesse' e il presupposto che iniziative come queste devono servire per aumentare il rapporto di conoscenza tra il sistema di protezione civile e la cittadinanza.

A moderare il dibattito è stato chiamato Claudio Cofano, dirigente Direzione Ambientale e Pianificazione della Provincia di Alessandria, mentre tra i contributi conclusivi del convegno si annovera anche quello di Dante Paolo Ferraris, responsabile di Protezione civile per la Provincia di Alessandria, che ha ribadito la necessità che la Pubblica amministrazione (Pa) si metta in gio-

co e che monitorizzi ciò che accade sul Web in tema Protezione civile e sicurezza del territorio, traducendone gli effetti e correggendone la distorsione, anche per divenire comunicatore attraverso il web, offrendo così tempestività d'informazione. Il ruolo della Pa è, infatti, tanto più efficiente ed efficace quando le direttive morali della Social Media Policy sono scritte e condivise dagli operatori della Pa stessa. Così, una corretta formazione degli operatori professionali della protezione civile della Pa e un corretto uso dei social network sicuramente la renderanno più moderna e più vicina ai cittadini.

Con il suo intervento Colum Donnelly ha aperto alla necessità di definire il concetto di resilienza, ovvero un processo di reazione dei cittadini legato all'identità culturale: "Oggi i Social media sono uno strumento chiave per chi si occupa di emergenza. Partendo da questo concetto di resilienza, abbiamo individuato due priorità, ovvero la formazione degli operatori, attraverso specifici percorsi, sull'esempio di quelli già attivati dalla Provincia di Alessandria, e l'implementazione di un modello sperimentale che la stessa Provincia renderà prossimamente operativo", precisa Donnelly. Massimiliano Mesenasco riprende l'intervento di Donnelly sul corso sviluppato per il Servizio Protezione civile spiegando



L'intervento di Titti Postiglione, dirigente dell'Ufficio Volontariato, Formazione e Comunicazione del Dipartimento nazionale della Protezione civile. Alla sua sinistra, Marco Lombardi, docente presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

come questo si sia basato su tre principi fondamentali: la conoscenza della storia e della cultura dei social network, l'attenzione alla comunità locale di riferimento e la centralità del messaggio trasmesso e le conseguenze sulla popolazione in termini di reazioni e comportamenti conseguenti ad eventi calamitosi, il tutto declinato a partire dalla prevenzione fino al ripristino successivo alla calamità. Questo approccio, riassunto in una presentazione diffusa in rete, ha riscosso successo e approvazioni in diverse parti del mondo, facendo la propria comparsa in alcuni corsi negli USA e in Australia. L'esperienza della Provincia di Alessandria nel campo della formazione nei Social Media Melting Emergency Management sarà presentata da Mesenasco in occasione della 23° edizione della World Conference on Disaster Management, la più importante conferenza a livello mondiale sul disaster management e la business continuity, che si terrà a Toronto (Canada) dal 23 al 26 giugno presso il Metro Toronto Convention.

E Alessandro del Bianco a intervenire, infine, su numeri e rischi nei social media evidenziando l'assenza di uno standard che allontani il rischio di frammentazione di servizi offerti e soprattutto l'importanza dell'etica che deve contraddistinguere un social network in uso nella Pubblica amministrazione. L'evoluzione del sistema dei social network e di come questo sistema sarà sempre più attivo e rapido negli scenari emergenziali, anche in relazione a come la Provincia di Alessandria si stia preparando all'utilizzo di queste nuove metodologie, coinvolge anche i volontari con un corso appositamente dedicato e recentemente concluso così come i professionisti della comunicazione e i dipendenti pubblici. Aspetti che hanno suscitato l'interesse di molti dei partecipanti al convegno proprio per l'idea innovativa proposta.

Nelle conclusioni, Claudio Coffano ha raccolto le proposte dei vari relatori, dimostrando come il ruolo delle province in protezione civile debba essere sempre maggiormente presente e valorizzato, sia come sentinelle sul territorio sia quali interpreti delle esigenze della popolazione. Ruolo, ha proseguito Coffano, da perseguire per essere al fianco delle amministrazioni comunali e al servizio dei cittadini, rendendo più facile il rapporto cittadini-istituzioni soprattutto in situazioni di emergenza. ■

# Azimuth

GIS e Protezione Civile



**TEAM Informatica**  
[www.teaminformatica.it](http://www.teaminformatica.it)