

DIGITAL E SOCIAL PER LA COMUNICAZIONE DEL RISCHIO

ENTRO I PRIMI MESI DEL 2015 SARANNO ONLINE 3 MILIARDI DI PERSONE, IL 40% DELLA POPOLAZIONE MONDIALE. È UN DATO IN COSTANTE CRESCITA, CHE SPIEGA L'INTERESSE PER SISTEMI DI ALLERTA COLLEGATI ALL'USO DI INTERNET. MOLTE LE ESPERIENZE IN CORSO ANCHE IN ITALIA, DALLE APP ALLE RETI DI COMUNICAZIONE SOCIALE LOCALE.

Secondo lo studio *"The State of Global Connectivity"*, elaborato da internet.org, entro i primi mesi del 2015 saranno online 3 miliardi di persone, cioè il 40% della popolazione mondiale. Un dato in crescita che spiega da solo perché i sistemi di allerta collegati all'uso della rete, siano in costante aumento e a essi si stia guardando con grande interesse. Gli stessi governi riuniti sotto l'egida dell'Onu a Sendai, in Giappone, per la *World Conference on Disaster Risk Reduction*, fissando una nuova agenda per ridurre le perdite umane e finanziarie dovute ai disastri naturali, hanno inserito per la prima volta i *social media* tra gli strumenti di gestione degli eventi causati da calamità naturali.

Il piano, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030*, fissa gli obiettivi da perseguire nel corso dei prossimi quindici anni in 7 punti:

- la riduzione della mortalità da disastro e del numero di persone colpite in tutto il mondo
 - il contenimento dei danni diretti all'economia in termini di Pil perduto
 - la riduzione sostanziale dei danni causati alle infrastrutture critiche
 - l'aumento considerevole del numero di paesi dotati di strategie nazionali e locali di limitazione del rischio da catastrofi entro il 2020
 - il miglioramento della cooperazione internazionale verso i paesi in via di sviluppo attraverso un sostegno adeguato
 - le soluzioni al *climate change*, uno dei fattori dei rischi catastrofici
 - e infine l'aumento rilevante dell'accesso ai sistemi d'allarme rapido multi-rischi.
- Il *framework* relativo ai *social media* uscito dalla conferenza, elaborato da Emergency 2.0 Wiki, è riportato in dettaglio su



FOTO: UN/ISDR

1 http://bit.ly/ONU_Sendai_wiki (vedi anche *box 1*).

L'impiego dei *social media* come canali per la comunicazione alla popolazione di allerte ricevute da sistemi di *early warning* è una pratica in fase di studio e trova riscontro operativo solamente in Giappone e negli Stati Uniti, mentre l'uso dei *social media* come precursori di scenari calamitosi, è invece in una fase sperimentale molto più avanzata e trova già dei campi di applicazione pratica: un esempio è il progetto @Lastquake di Emsc (*European Mediterranean Seismological Centre*), che utilizza Twitter come un sismografo sociale (<http://bit.ly/lastquake>). Un altro utilizzo dei *social network* applicabile alla comunicazione del rischio che si sta diffondendo in molti paesi, è riconducibile alle strategie di ascolto della rete derivate dal *social media marketing*. Le piattaforme di *monitoring* delle conversazioni online, permettono

di analizzare la grande quantità di informazioni messa a disposizione dai *social media*. Interpretando la mole di informazioni con logiche di *data mining*, quantitative e qualitative, si può investigare sull'andamento delle discussioni e individuare i trend più significativi che possono potenzialmente avere come oggetto una situazione di crisi e di emergenza.

Questa strategia di utilizzo dei *social media* permette di effettuare una "scansione dell'orizzonte", per determinare il manifestarsi di un evento calamitoso e monitorarne costantemente l'evoluzione, acquisendo informazioni fondamentali in 3 ambiti:

- definizione dello scenario
- supporto al sistema decisionale per la gestione e il coordinamento dell'emergenza
- logiche di *social care* in risposta alla richiesta di informazione proveniente dagli *stakeholder* e dalle popolazioni coinvolte dalla crisi.

1 Il Segretario generale Onu Ban Ki Moon all'apertura della terza Conferenza mondiale delle Nazioni unite sulla riduzione dei rischi naturali (Sendai, Giappone, 14 marzo 2015).

L'impiego di queste tecnologie è ben rappresentato dall'esperienza iniziata nel 2012 dalla Croce Rossa statunitense con l'apertura del *Social Media Digital Operations Center for Humanitarian Relief* all'interno del *Red Cross National Disaster Operations Center* di Washington, D.C. La comunicazione dell'allerta alla popolazione per veicolare informazioni relative al rischio sismico, è una pratica consolidata in Giappone e negli Stati Uniti. Nel paese del "Sol levante" opera dal 2007 il servizio di *Early Warning*

Broadcast, che in caso di terremoto superiore al grado 3.5 della scala nipponica di intensità sismica, invia un segnale di allerta a stazioni televisive, radio, gestori di telefonia, internet e app mobile. Negli States è attivo il *National Emergency Alert System* per le emergenze nazionali, inoltre è presente un importante programma di monitoraggio per la faglia californiana denominato *Shake Alert*. In Italia non è stato ancora attivato un sistema strutturato di early warning per il

rischio sismico, ma la fase di studio in cui ci troviamo è ben documentata da Aldo Zollo (Università Federico II di Napoli), in occasione della discussione scaturita dalla commercializzazione di una soluzione domestica per la protezione personale da terremoto. (<http://bit.ly/Zollo2015>). Tuttavia gli studi e gli stessi piani di *early warning* ufficiali, da ricordare tra l'altro gli studi e le ricerche riguardanti allerta sulle mareggiate realizzate da Arpa Emilia-Romagna

BOX 1 - SENDAI FRAMEWORK FOR DISASTER RISK REDUCTION 2015-2030

INCLUDERE I SOCIAL MEDIA NELLA COMUNICAZIONE DI EMERGENZA

Il documento finale approvato dalla World Conference on Disaster Risk Reduction ("Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030") include per la prima volta i social media tra gli strumenti di gestione degli eventi causati da calamità naturali.

Di seguito riportiamo alcuni dei passaggi principali del documento relativi alla necessità di maggior coinvolgimento della società civile e della popolazione in generale nelle scelte e nelle azioni relative ai disastri naturali.

Guiding principles

19. (d) Disaster risk reduction requires an all-of-society engagement and partnership. It also requires empowerment and inclusive, accessible and non-discriminatory participation. (...) A gender, age, disability and cultural perspective should be integrated in all policies and practices, and women and youth leadership should be promoted. In this context, special attention should be paid to the improvement of organized voluntary work of citizens

19. (f) While the enabling, guiding and coordinating role of national and federal State Governments remain essential, it is necessary to empower local authorities and local communities to reduce disaster risk, including through resources, incentives and decision making responsibilities, as appropriate.

Priority 1. Understanding disaster risk

24. (c) [To achieve this, it is important to:] Develop, update periodically and disseminate, as appropriate, location and disaster risk information, including risk maps, to decision makers, the general public and communities at risk to disaster in an appropriate format by using, as applicable, geospatial information technology;

24. (f) Promote real-time access to reliable data, make use of space and in situ information, including geographic information systems (GIS), and use information and communications technology innovations to enhance measurement tools and the collection, analysis and dissemination of data.

24. (g) Build the knowledge of government officials at all levels, civil society, communities and volunteers, as well as the private sector, through sharing experiences, lessons learned, good practices and training and education on disaster risk reduction, including the use of existing training education mechanisms and peer learning.

24. (m) Promote national strategies to strengthen public education and awareness in disaster risk reduction, including disaster risk information and knowledge, through campaigns, social media and community mobilization, taking into account specific audiences and their needs.

24. (o) Enhance collaboration among people at the local level to disseminate risk information through the involvement of community based organizations and non-governmental organizations.

25. (c) Strengthen the utilization of media, including social media, traditional media, big data and mobile phone networks to support national measures for successful disaster and risk communication, as appropriate and in accordance with national laws.

Priority 2. Strengthening disaster risk governance to manage disaster risk

27. (h) Empower local authorities, as appropriate, through regulatory and financial means to work and coordinate with civil society, communities and indigenous peoples and migrants in disaster risk management at the local level.

33. (b) Invest in, develop, maintain and strengthen people-centred multi-hazard, multisectoral forecasting and early warning systems, disaster risk and emergency communications mechanisms, social technologies and hazard monitoring telecommunications systems.

Priority 4. Enhancing disaster preparedness for effective response and to "Build Back Better" in recovery, rehabilitation and reconstruction

33. (f) Train the existing workforce and voluntary workers in disaster response and strengthen technical and logistical capacities to ensure better response in emergencies.

Role of stakeholders

35. (...) Non-state stakeholders play an important role as enablers in providing support to States. (...) Their commitment, goodwill, knowledge, experience and resources will be required.

36. (a) [States should encourage the following actions on the part of all public and private stakeholders:] Civil society, volunteers, organized voluntary work organisations and community based organisations to participate, in collaboration with public institutions. (...) In the development and implementation of normative frameworks, standards and plans for disaster risk reduction; engage in the implementation of local, national, regional and global plans and strategies; contribute to and support public awareness, a culture of prevention and education on disaster risk; and advocate for resilient communities and an inclusive, all-of-society disaster risk management which strengthen the synergies across groups as appropriate.

36. (d) Media to: (...) stimulate a culture of prevention and strong community involvement in sustained public education campaigns.

(http://bit.ly/EWS_ER), possono essere resi più efficaci promuovendo la conoscenza del funzionamento di queste soluzioni tecnologiche e le positive ricadute in termini di prevenzione. I *social media*, grazie alla diffusione capillare e all'innovativa capacità di veicolare in modo interattivo e virale le informazioni, si stanno affermando come la nuova frontiera della comunicazione in materia di protezione civile in Italia. Comuni, province, regioni, organizzazioni di volontariato e altre componenti del sistema, in completa autonomia e nel rispetto del principio di sussidiarietà, già da alcuni anni sperimentano l'utilizzo dei media sociali per comunicare con gli utenti in materia di prevenzione dei rischi e scenari di emergenza. La necessità di coniugare la potenza comunicativa e relazionale offerta dai *social media*, con una pratica d'uso orientata alla responsabilità nella diffusione di informazioni delicate, ha condotto il Dipartimento nazionale di protezione civile ad avviare un progetto per l'approfondimento della conoscenza del fenomeno, denominato #socialProCiv. Il percorso si è articolato in una fase iniziale di studio delle strategie di impiego dei *social network* nella comunicazione del rischio e nella ricerca di realtà già operanti con buone pratiche sul territorio nazionale, finalizzandosi poi, con la costituzione di un tavolo di lavoro impegnato nella predisposizione dei documenti fondativi della rete #socialProCiv.

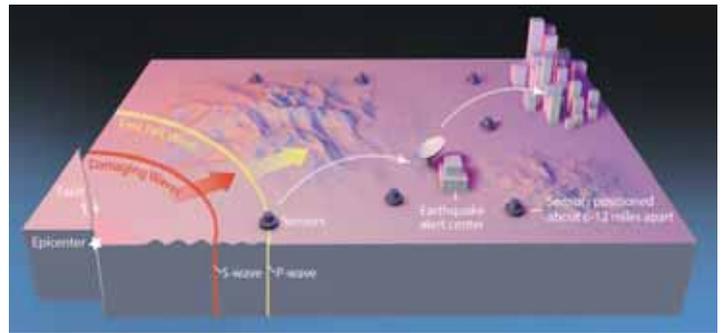


FIG. 1
SHAKE ALERT

Lo schema di funzionamento del sistema di allerta rapido sui terremoti Shake Alert (sopra) e un esempio di segnale di allerta che riceve l'utente sul proprio computer (sotto).

Fonte: Usgs, <http://pubs.usgs.gov/fs/2014/3083/>



Obiettivo ultimo delle riunioni è stato quello di *“stabilire uno standard che, nel rispetto dell'autonomia di ciascun attore, possa aiutare a rendere più riconoscibile, chiara, utile e omogenea la comunicazione sui social media in ambito di protezione civile agli utenti”*.

Lo scorso 8 giugno il Dipartimento nazionale di protezione civile ha pubblicato un dossier disponibile sul

sito istituzionale, che si compone di tre elaborati generati dai lavori del gruppo #socialProCiv: il manifesto, la policy, le linee guida.

Il manifesto è stato redatto con l'obiettivo di esplicitare agli utenti la storia e la mission del percorso intrapreso nel novembre 2013, mentre le policy e le linee guida sono state rilasciate come prima stesura e su questi futuri strumenti



FOTO: RAZZO FOUNDATION

operativi è stata indetta una consultazione pubblica, chiamando le componenti del sistema con esperienze pregresse nel campo della comunicazione mediata di protezione civile, a contribuire per il miglioramento delle versioni iniziali. La natura partecipativa del percorso #socialProCiv, rappresenta un unicum nel panorama europeo delle pubbliche amministrazioni competenti in materia che si sono dotate di standard operativi e gestionali per comunicare la protezione civile attraverso i *social media* (box 2).

Oltre alle strategie che includono i *social*, si stanno diffondendo sul territorio nazionale anche le app sviluppate per i diversi sistemi operativi degli smartphone, alcune offerte gratuitamente dalla pubblica amministrazione. Ad esempio, la protezione civile della Lombardia, attraverso il contributo ottenuto con il Programma Interreg IT/CH 2007-2013 nell'ambito del Progetto "Strada 2.0 - Strategie di Adattamento al cambiamento climatico", ha messo a disposizione una app "che non sostituisce

i convenzionali canali di trasmissione delle allerte da parte del Centro funzionale regionale, ma risponde all'esigenza di una comunicazione tempestiva e capillare alla popolazione delle condizioni di rischio previste sul territorio della nostra regione e, più diffusamente, alla cultura di protezione civile". Anche la Regione Friuli Venezia Giulia ha messo a disposizione gratuitamente l'applicativo MoPiC che consente di accedere attraverso dispositivi mobili ai contenuti dei piani comunali di emergenza.

BOX2 - MANIFESTO #SOCIALPROCIV



Riportiamo il testo del manifesto #socialProCiv, pubblicato sul sito del Dipartimento nazionale di protezione civile, disponibile all'indirizzo http://bit.ly/socialProCiv_Dpcn.

Il manifesto

I social media sono strumenti di comunicazione potenti e flessibili che veicolano informazioni in modo capillare e tempestivo. La libertà che consentono, l'alto tasso di interattività, la capacità di rendere virale un messaggio attraverso la condivisione rappresentano l'enorme potenzialità comunicativa di questi mezzi. Nella comunicazione di protezione civile queste stesse caratteristiche possono porre problemi di chiarezza dell'informazione, affidabilità delle fonti e rumore di fondo tali da disorientare gli utenti. Ciò nonostante questi strumenti, se utilizzati correttamente e integrati in un piano di comunicazione complessivo che non dimentichi tutti gli altri strumenti e canali di informazione possono rappresentare una risorsa importante sia per la prevenzione dei rischi che per la comunicazione in emergenza.

Con queste convinzioni nasce - dal confronto di numerosi soggetti del Sistema Nazionale - la rete #socialProCiv che si fonda sui seguenti principi:

1. #socialProCiv è una community aperta di soggetti che intendono fare comunicazione di protezione civile in ordinario e in emergenza sui *social media* in modo responsabile e confacente alla delicatezza del contesto in cui si opera. La rete è composta da istituzioni, enti, organizzazioni di volontariato e *media operators* che si riconoscono nel percorso di omogeneizzazione e autoregolamentazione della comunicazione di protezione civile sui *social media*, pur mantenendo l'autonomia delle proprie scelte e assumendosene tutte le conseguenti responsabilità. #socialProCiv vuole essere al servizio dei cittadini come punto di riferimento per la comunicazione di protezione civile in emergenza e in ordinario; cittadini che possono diventare essi stessi protagonisti della rete, contribuendo a rilanciare le informazioni che trovano in #socialProCiv.
2. Gli aderenti alla rete adottano un comune approccio comunicativo per consentire agli utenti di orientarsi sui

social media in ordinario e in emergenza rispetto ai temi di protezione civile e di riconoscere le fonti di informazione che hanno sottoscritto il manifesto #socialProCiv.

3. Gli account che aderiscono alla rete #socialProCiv offrono una gestione trasparente e il più possibile omogenea dei vari profili *social* su cui operano, secondo le linee guida della rete.
4. Ogni aderente della rete #socialProCiv redige e pubblica una propria *social media policy* secondo le indicazioni condivise che la rete potrà discutere, elaborare e implementare in fasi successive. Tutti coloro che sottoscrivono il manifesto si impegnano inoltre a seguire gli aggiornamenti del percorso individuati dalla rete #socialProCiv e ad adottare eventuali nuove indicazioni.
5. Le singole *policy* redatte dai soggetti aderenti alla rete chiariscono agli utenti gli standard di servizio offerti dai profili *social* (livello di interattività, orari di attività e monitoraggio del servizio, regole di moderazione, netiquette ecc.).
6. In ordinario gli aderenti alla rete si impegnano a tenere vivo l'*account* attraverso la comunicazione del rischio (info sui rischi; norme di comportamento) così da accrescere la consapevolezza degli utenti sui temi di protezione civile. In emergenza gli aderenti alla rete pongono particolare attenzione a diffondere, sui profili *social*, informazioni e dati verificati provenienti da fonti attendibili.
7. Le *policy* redatte e pubblicate da ciascun soggetto aderente a #socialProCiv rappresentano un contratto etico con gli utenti, un patto che si pone l'obiettivo di sensibilizzare ogni cittadino a una comunicazione responsabile e consapevole di protezione civile.
8. L'appartenenza dei soggetti alla rete #socialProCiv deve essere dichiarata e graficamente evidente sui relativi account e profili.
9. L'elenco degli account e dei profili *social* attivi degli aderenti alla rete è riportato in un database pubblico consultabile dagli utenti.
10. La rete #socialProCiv elabora, condivide e implementa glossari tematici e vocabolari di hashtag utili agli operatori e agli utenti della comunicazione di protezione civile sui *social*.

BOX 3 - ALCUNE APP IN ITALIA

MoPiC

App della Protezione civile Regione Friuli Venezia Giulia
Android (1K - 4K download)
iOS
Nessuna presenza sui social
Sezione sul sito web della protezione civile regionale

IoNonRischio Genova

App istituzionale Comune di Genova
Android (1K - 5K download)
iOS
Presenza sui social: account protezione civile comunale

Protezione Civile Lombardia

Android (1K - 5K download)
iOS
Sezione sul sito web della protezione civile regionale

ProCiv Pas

App operante in alcuni comuni della Toscana
Android (1K - 5K download)
iOS
Nessuna presenza sui social

Flag MII

App scelta dalla regione Piemonte per il soccorso sanitario
Android (10K - 50K download)
iOS
Windows Phone
Presenza sui social: Facebook (pagina dell'applicazione)

Protezione civile Free

Android (1K - 5K download)

App Remote Angel

Sistema operativo non meglio specificato

Altre app nate da progetti a livello locale:

Puglia tremor

Android
Webapp

Rieti alert

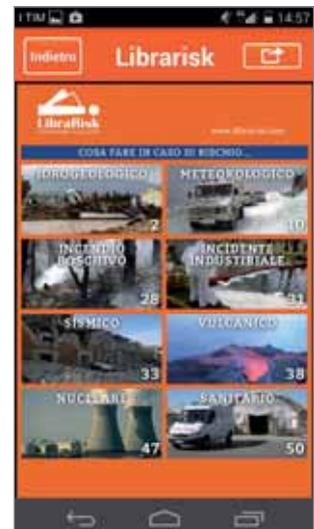
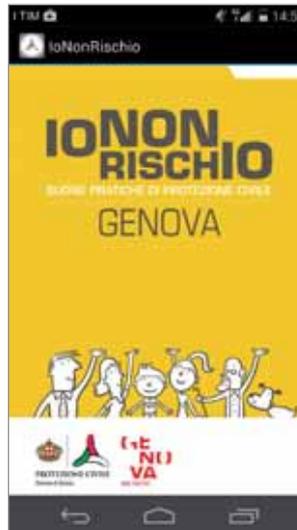
App base ushahidi

Librarisk

Android (100-500 download)
iOS

RSAalert

Android (1-5 download)
iOS



*La stima relativa al numero di download delle singole applicazioni è tratta dalla sezione "ulteriori informazioni" della pagina di installazione dell'app del servizio Google Play (dato aggiornato a giugno 2015).

Queste offrono solitamente un quadro del piano comunale/regionale di protezione civile e le norme di autoprotezione. Gli *step* di sviluppo previsti dai gestori prevedono maggiore interazione con gli utenti, in particolare per la notifica di stati di allerta o di aggiornamenti sullo scenario emergenziale. La ricerca effettuata da CrisisLab censisce, in modo non esaustivo, le principali app operanti in Italia ed evidenzia come caratteristica comune tra queste la frammentarietà in termini di servizio, garantita nella quasi totalità dei casi solo per piccoli ambiti territoriali,

e la scarsa diffusione tra gli utenti, testimoniata dagli esigui volumi di *download* riportati dagli *store* (box 3). In aggiunta a queste considerazioni, permangono alcuni dubbi sull'effettiva utilizzabilità delle stesse da parte dei cittadini. Le maggiori difficoltà di impiego sono relative allo sviluppo di versioni disponibili per tutti i principali sistemi operativi e alla progettazione efficace di interfacce grafiche che rendano semplice e pratica l'esperienza d'uso. L'assenza di un caso studio che affermi la funzionalità di una di queste soluzioni tecnologiche su scala nazionale ne relega

l'operatività a una dimensione localistica, impedendone la diffusione su larga scala tra le componenti del sistema di protezione civile, al contrario di quanto accaduto negli ultimi anni con i *social media*.

Alessandra Vaccari¹, Mauro Pillitteri², Ugo Cerrone²

1. Ad Indica
2. CrisisLab (www.crisislab.org)