



LINEE GUIDA

CONGIUNTE TRANSFRONTALIERE
PER UNA CORRETTA
COMUNICAZIONE
ALLA CITTADINANZA
DEI CONTENUTI
DEI PIANI COMUNALI
DI PROTEZIONE CIVILE
PER LO SVILUPPO
DELLA CONSAPEVOLEZZA
DEL RISCHIO

Linee Guida realizzate
dal Dipartimento Scienze della Terra
dell'Università degli Studi di Firenze

RESPONSABILE DEL PROGETTO

Prof. Nicola Casagli

GRUPPO DI LAVORO

DST-UNIFI

Dott. Emanuele Intrieri

Dott.ssa Giulia Dotta

Dott.ssa Katia Fontanelli

CERCHIO BLU

Dott.ssa Chiara Bianchini

TAVOLA DEI CONTENUTI

1 INTRODUZIONE.....	4
2 L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE.....	6
3 COMUNICAZIONE IN TEMPO DI PACE.....	8
3.1 QUANDO.....	10
3.2 CHI.....	10
3.3 COSA.....	10
3.4 COME.....	11
3.4.1 Comuni.....	12
3.4.2 Comuni capoluogo.....	17
3.4.3 Regioni.....	26
3.4.4 Esperienze e progetti nazionali e internazionali.....	33
3.5 MATERIALE DI SUPPORTO.....	38
3.5.1 MATERIALE AUDIO E VIDEO.....	38
3.5.2 PIEGHEVOLI E POSTER.....	41
4 COMUNICAZIONE IN PREVISIONE DI EVENTO ED IN EMERGENZA.....	43
4.1 FREQUENZA DELLE ALLERTE GIALLE.....	44
4.2 CORRETTO IMPIEGO DEI SOCIAL MEDIA.....	44
4.3 CARENZA DI PERSONALE.....	48
4.4 QUANDO.....	48
4.5 CHI.....	48
4.6 COSA.....	48
4.7 COME.....	49
4.8 GLOSSARIO HASHTAG.....	54
4.9 MESSAGGI.....	57
5 CONCLUSIONI.....	64
ALLEGATO 1.....	66
ALLEGATO 2.....	67

1 INTRODUZIONE

La presente relazione rappresenta la sintesi finale delle attività di ricerca svolte fino al 31 marzo 2019 nell'ambito dell'accordo di collaborazione per attività congiunta di ricerca in materia di pianificazione di protezione civile ed in particolare per la realizzazione di linee guida per una corretta comunicazione alla cittadinanza dei contenuti dei Piani Comunali di Protezione Civile; tale convenzione, stipulata tra l'Associazione Nazionale Comuni Italiani Sez. Reg. Toscana (ANCI Toscana) e il Dipartimento di Scienze della Terra dell'Università degli Studi di Firenze (DST-UNIFI), nasce nell'ambito del Programma Interreg Italia- Francia Marittimo 2014-2020, Progetto Strategico PROTERINA-3Évolution, che ha l'obiettivo di migliorare la capacità delle istituzioni di prevenire e gestire, congiuntamente, il rischio alluvione rafforzando la capacità di risposta del territorio attraverso la costruzione della consapevolezza delle istituzioni e delle comunità.

Nello specifico, le attività progettuali inerenti alla convenzione tra ANCI Toscana e DST-UNIFI riguardano:

- analisi degli attuali strumenti e azioni di comunicazione in fase di pace e di allerta presenti nei territori dei partner del progetto a livello locale, regionale e nazionale;
- analisi GAP degli strumenti e delle azioni con individuazione di buone pratiche anche al di fuori dei territori partner;
- sulla base dell'analisi preliminare, redazione delle linee guida di protezione civile con valenza transfrontaliera per una corretta comunicazione alla cittadinanza sia in fase di allerta che di pace e per la diffusione dei contenuti dei Piani Comunali di Protezione Civile, secondo la seguente metodologia:
 - costituzione e coordinamento di un gruppo tecnico per l'individuazione delle modalità di comunicazione e selezione dell'oggetto della comunicazione al fine di renderla più efficace;
 - redazione di un documento tecnico contenente le modalità di comunicazione e selezione dell'oggetto della comunicazione;
 - individuazione di azioni e strumenti comuni per gli amministratori per la predisposizione di piani di comunicazione e per la diffusione dei contenuti dei Piani Comunali di Protezione Civile;
- validazione ed integrazione delle linee guida identificate tramite incontri sui territori partner (almeno 1 per regione) con la partecipazione attiva di tutti gli attori del sistema di protezione civile finalizzati alla creazione di Tavoli permanenti regionali di protezione civile, inclusa individuazione degli stakeholders da coinvolgere e metodologia degli incontri;
- contributo alla definizione di una strategia transfrontaliera per la comunicazione del rischio che fornisca agli amministratori gli strumenti per capire il rischio sul proprio territorio e diffondere questa conoscenza sia in tempo di pace che all'approssimarsi di un evento.

Le linee guida, che costituiscono il presente report e che comprendono anche schede, grafiche e quadri sinottici per favorirne la lettura, sono relative al rischio alluvione e sono composte da due parti: la prima relativa alla comunicazione da svolgersi in tempo di pace, la seconda in previsione ed in corso di evento (fase di allerta). Il contenuto delle linee guida è adattato ai contesti italiano e francese; le somiglianze legislative, culturali, insediative, climatiche e urbanistiche tra i due Paesi consentono del resto la stesura di un documento confacente con entrambi i contesti nazionali.

Sebbene particolare enfasi venga data alle attività esplicitate a livello comunale, dal momento che per legge spetta al Sindaco, in qualità di autorità di protezione civile, informare i cittadini del proprio Comune, i contenuti del presente documento sono in buona parte estendibili anche a livelli amministrativi più ampi.

I contenuti qui presentati sono anche il frutto delle integrazioni e dei commenti emersi in occasione di tre tavoli di confronto, tenutisi rispettivamente a Montelupo (FI) il 20 ottobre 2017, a Calci (PI) il 22 novembre 2017 e a Pisa il 16 novembre 2018, e di tre convegni, tenutisi a Pisa il 15 febbraio 2018, a

Ghilarza (OR) l'11 dicembre 2018 ed a Nizza il 13 e 14 febbraio 2019. A questi eventi hanno variamente partecipato i partner del progetto, personale tecnico di Comuni, Unioni dei Comuni, Province, Città Metropolitane, Regioni, funzionari di protezione civile, sindaci, esperti di comunicazione e personale dei Centri Funzionali Decentrati.

2 L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE

Le alluvioni sono uno dei rischi naturali in grado di causare i maggiori danni; l'European Environment Agency ha calcolato che in Europa, nel decennio 1998-2009, hanno causato oltre 1000 vittime e oltre 50 miliardi di € di perdite economiche, con stime in peggioramento a causa della crescente urbanizzazione e del riscaldamento climatico che porterà ad un incremento delle alluvioni su scala globale.

Tutto ciò evidenzia l'importanza di mettere in atto misure di mitigazione efficaci. La prevenzione dei rischi naturali come le alluvioni non si esplica solamente tramite attività tecnico-legislative, interventi strutturali ed una corretta gestione del territorio, ma è in larga parte basata su una costante campagna di informazione locale rivolta alla popolazione. Sia in Italia che in Francia, il Sindaco, in qualità di autorità di Protezione civile, ha il dovere di intraprendere specifiche attività legate proprio alla prevenzione (cfr. D. Lgs. n. 1/2018, art. 12, comma 5 in Italia e Code de la sécurité intérieure - Article L731-3 in Francia). La conoscenza del Piano Comunale di Protezione Civile (Plan Communal de Sauvegarde) da parte della popolazione rappresenta un presupposto indispensabile per l'efficacia e l'efficienza del Piano stesso e trasforma il Piano da mero adempimento burocratico a patto sociale operativo tra Amministrazione Comunale e cittadinanza; infatti, nel flusso di informazione e comunicazione che parte dai livelli amministrativi più alti e termina con la popolazione, il passaggio più critico è spesso quello finale che riguarda la comunicazione da parte dell'Amministrazione Comunale ai cittadini, in quanto anche il piano più sofisticato perde completamente la sua efficacia se le allerte non sono comprese dalle persone esposte al rischio o se il cittadino non collabora, ad esempio mettendo in atto comportamenti virtuosi di autoprotezione. Quindi il trasferimento alla popolazione dei principali contenuti del Piano di Protezione Civile e delle conoscenze utili ad aumentare la consapevolezza e ad acquisire una presa di coscienza rispetto ai rischi che insistono sul territorio contribuisce a tutti gli effetti ad una migliore risposta operativa da parte della comunità e conseguentemente ad aumentarne la resilienza.

La comunicazione ha principalmente due ruoli: è un metodo efficace ed efficiente di gestione, risoluzione e superamento dell'emergenza e, dall'altra, è uno strumento educativo per diffondere la cultura della prevenzione al fine di ridurre la vulnerabilità del sistema e di ottenere una popolazione informata sui possibili rischi e sui comportamenti da tenere in caso di emergenza, in modo tale da limitare le possibili perdite umane ed economiche. Sia in tempo di pace che in allerta, la comunicazione ha l'obiettivo di produrre un determinato comportamento nei riceventi, poiché non solo accresce la conoscenza e la consapevolezza ma soprattutto richiede una "risposta".

Per quanto riguarda l'informazione alla popolazione, questa è un'attività di prevenzione non strutturale di protezione civile. Non sostituisce ma anzi si integra con le attività strutturali e ne aumenta l'efficacia, ad esempio perché può sottolineare l'importanza di determinate opere o degli interventi che possono essere eseguiti anche dai cittadini (manutenzione di tombini, caditoie, scoli ecc.).

A fronte dei messaggi di allerta che i Comuni ricevono e che, essendo rivolti al personale interno, hanno un contenuto prettamente tecnico, il Sindaco e gli uffici preposti hanno il compito di trasformare l'informazione tecnica proveniente dai Centri Funzionali Decentrati in comunicazione efficace, cioè di rendere il messaggio comprensibile alla popolazione e attinente al territorio. Questa localizzazione e adattamento del messaggio originale comporta una presa di responsabilità da cui il Sindaco non può comunque esimersi. Infatti, se il messaggio è esatto nei contenuti ma se, anche nelle sue implicazioni, non viene compreso correttamente dalla popolazione, si tratta di un deficit comunicativo per il quale il responsabile è il Sindaco.

Rispetto ai costi, la comunicazione rappresenta una delle misure preventive più efficaci per la riduzione del rischio; tuttavia il Sindaco e il personale degli uffici preposti alla protezione civile possono non disporre né della consapevolezza né della formazione necessarie per ottemperare ai loro obblighi in materia di protezione civile e relativa comunicazione, il che rende ancor più difficoltosa la gestione della comunicazione, soprattutto nei Comuni di piccole dimensioni dove il personale tecnico è in numero ridotto. Per superare questa difficoltà sarebbe auspicabile la

collaborazione e la sinergia tra attori diversi: tecnici, professionisti della comunicazione, giornalisti, uffici stampa, portavoce, i quali, con competenze e conoscenze diverse, devono svolgere un'attività congiunta. Nel caso dei Comuni di piccole dimensioni questo può realizzarsi in maniera associata o con progetti di area vasta.

Anche nei Comuni dove siano presenti validi piani di comunicazione sia in tempo di pace che in previsione ed in corso di evento, sussiste comunque la criticità rappresentata dalla condivisione di una terminologia condivisa; infatti, anche se due Comuni utilizzassero diversi mezzi di comunicazione, l'utilizzo di messaggi strutturati analogamente e che seguano una terminologia omologata consentirebbe una comunicazione più efficace a vantaggio della popolazione non residente.

Oltre alle criticità sin qui esposte, individuabili nella filiera istituzionale della comunicazione, se ne aggiungono altre relative alla capacità previsionale (Figura 1), specialmente nel quadro del generale cambiamento climatico che aumenta l'incertezza nella localizzazione e previsione dei fenomeni, soprattutto di quelli di maggiore intensità. Inoltre, sussiste il limite relativo alla risoluzione spaziale delle zone di allerta che sono maggiori delle aree dei singoli Comuni.

Questi aspetti evidenziano l'importanza e l'utilità dello sviluppo di linee guida condivise che, preso atto delle criticità esposte in precedenza, possano contribuire a rendere maggiormente efficace la comunicazione di protezione civile. Come è evidente, non esiste un programma di comunicazione né tanto meno un singolo messaggio che possa essere valido per ogni circostanza, ogni Comune o livello amministrativo. Basti pensare che in fase di allerta i messaggi vengono diramati ai Comuni con un dettaglio spaziale che non può considerare tutte le specificità e criticità del territorio e che quindi richiedono di essere contestualizzati; anche in tempo di pace la scelta dei metodi e dei mezzi di comunicazione che un Comune adotta dipende dagli strumenti e dal personale disponibile e dalle caratteristiche, anche anagrafiche, della popolazione. Pertanto, le linee guida, pur mirando ad essere versatili ed a fornire riferimenti sia generici che specifici per una moltitudine di contesti, non pretendono di esaurire un tema così vasto ed in continua evoluzione come quello della comunicazione di protezione civile, ma potranno costituire una base avanzata a partire dalla quale gli operatori del settore potranno sviluppare e migliorare un proprio programma.



Figura 1 - Schema delle criticità principali per la comunicazione ai cittadini in tempo di pace e in emergenza.

3 COMUNICAZIONE IN TEMPO DI PACE

Per comunicazione in tempo di pace si intende l'insieme di quelle attività strutturate e periodiche volte a diffondere alla popolazione alcuni dei contenuti del Piano di Protezione Civile, da svolgersi tipicamente non durante fasi di allerta né in corso di evento (per la comunicazione in queste fasi si veda il capitolo 4). In tempo di pace il cittadino viene formato sulle procedure che lo coinvolgono e sviluppa consapevolezza sui rischi con cui deve convivere quotidianamente, con l'effetto di aumentare la propria percezione del rischio e di attuare comportamenti virtuosi.

Malgrado l'indubbia efficacia di una buona comunicazione svolta in tempo di pace, questa è raramente incorporata nei Piani di Protezione Civile ed ancor più raramente viene messa in atto con periodicità.

Il Piano di Protezione Civile Comunale deve infatti prevedere un programma periodico (preferibilmente annuale) di informazione alla popolazione su temi quali ad esempio le tipologie di rischi che interessano il territorio comunale, la localizzazione delle aree di attesa, le norme di autodifesa da adottare in caso di calamità, i canali ufficiali per la comunicazione alla popolazione utilizzati dal Comune (vedi il paragrafo 3.1 per un dettaglio sulle tempistiche e il paragrafo 3.3 per la descrizione dei contenuti da comunicare).

Questa fase preventiva rappresenta il momento in cui si stabilisce il patto tra Istituzione, preposta al soccorso, e popolazione, che diviene consapevole di vivere in un'area in cui il rischio non è mai completamente eliminabile. Il concetto di rischio accettabile che ne deriva comporta quindi un impegno reciproco: l'Istituzione ha il dovere di formare ed informare il cittadino (oltre che di fornire mezzi, risorse e opere) ed il cittadino ha il dovere conseguente di mettere in atto norme di autodifesa e di fornire il proprio supporto alle amministrazioni, segnalando necessità di manutenzioni (ad esempio degli argini o degli alvei), situazioni di pericolo, ecc. È proprio in quest'ottica che il cittadino non è più visto come un recipiente di nozioni passivo ma diviene partecipante attivo che è da considerarsi a tutti gli effetti facente parte del sistema di protezione civile. La stessa International Strategy for Disaster Reduction delle Nazioni Unite (UNISDR) ha più volte ribadito l'importanza di sistemi di allertamento che ruotino intorno alla popolazione (people-centred), in riferimento anche al fatto che la comunicazione deve essere tempestiva e comprensibile per le persone e deve includere una guida su come comportarsi durante un'allerta, durante un evento e dopo di esso. Un sistema incentrato sulle persone è quel sistema che mira a mettere gli individui e le comunità nelle condizioni di agire in tempo ed appropriatamente così da ridurre il rischio per sé e per gli altri, in modo anche da minimizzare il danno ai mezzi di sostentamento, alle proprietà e all'ambiente.

In studi passati è stata dimostrata l'importanza della trasparenza nei confronti del pubblico. In alcuni casi si sceglie di non divulgare certe informazioni per evitare il più possibile di creare allarmismo o malcontento; al contrario si ottengono maggiori benefici in un'ottica di collaborazione e trasparenza. Questo scambio può e deve essere a doppio senso.

La comunicazione in tempo di pace può prendere innumerevoli forme, quali assemblee cittadine, volantaggi, incontri nelle scuole, spot su media locali, esercitazioni, conferenze, mostre, fiere, distribuzione di gadget, spettacoli, giochi ecc. È dunque impossibile comprendere in un elenco esauriente tutte le attività che possono far parte di un programma di comunicazione, in quanto queste dovranno adeguarsi alle caratteristiche della popolazione e del suo territorio, ossia dovranno necessariamente essere contestualizzate. Ad esempio, Comuni di piccole dimensioni possono trarre maggior vantaggio da incontri con la popolazione che possono avere una discreta risonanza e partecipazione, in termini relativi, rispetto a Comuni più popolosi i quali, d'altra parte, potrebbero più facilmente avvalersi di spazi come grandi centri commerciali per raggiungere un elevato numero di persone. Né può essere una giustificazione la carenza di fondi o personale che, oltre a non esimere dall'obbligo di legge dell'informazione alla popolazione, non impedisce la messa in pratica di attività a basso costo.

Un approccio efficiente è solitamente quello di prevedere, parallelamente ad una attività di comunicazione trasversale rivolta a tutti, anche una serie di attività dirette a gruppi specifici di

persone, in particolare a studenti, docenti, professionisti del settore, giornalisti, commercianti, residenti e frequentatori di aree a rischio.

Nello specifico, gli studenti delle scuole primarie e secondarie, oltre a rappresentare il futuro della popolazione su cui è necessario investire, possono affrontare efficacemente il tema tramite una gran varietà di strumenti didattici. Inoltre, i bambini e ragazzi sono spesso "ambasciatori" della cultura di protezione civile presso le proprie famiglie, soprattutto quando queste sono coinvolte direttamente, ad esempio per ricerche, indagini, mostre o spettacoli scolastici. Analogamente, anche luoghi come centri di aggregazione giovanile e centri sportivi e artistici possono essere ambiti per rivolgersi a queste fasce anagrafiche. Pur trattandosi di un tipo ben diverso di studenti, si segnalano anche le università della terza età, nelle quali si registra solitamente un buon livello di interessamento e partecipazione per queste tematiche.

I docenti e dirigenti scolastici possono essere destinatari di tutte quelle attività di comunicazione volte a incrementare la conoscenza e percezione dei rischi cosicché il tema del rischio alluvioni (ma il medesimo ragionamento è estendibile ad altre tipologie di rischio di origine naturale o antropica) possa essere incluso all'interno del programma dell'offerta formativa ed avere quindi una sua periodicità e regolarità. Al contempo, la comunicazione con i docenti può anche mirare alla realizzazione di progetti specifici più strutturati che, eventualmente coinvolgendo l'amministrazione comunale con gite ed incontri con tecnici, abbiano la finalità di diffondere la cultura della protezione civile e trasmettere tali conoscenze agli studenti.

Incontri con professionisti (eventualmente organizzati nell'ambito della formazione professionale obbligatoria prevista dai rispettivi Ordini), in particolare con geologi, urbanisti, geometri, ingegneri, e architetti, sarebbero mirati non tanto alla trasmissione delle conoscenze del rischio alluvione (che si presumono già note) quanto alla disseminazione degli specifici contenuti del Piano di Protezione Civile. È infatti necessario che chi opera con il territorio abbia una nozione dettagliata e soprattutto aggiornata della situazione comunale (soprattutto in merito alle zone a rischio e alle aree di attesa) in maniera da programmare ogni progetto ed intervento urbanistico in base a quanto previsto nel Piano di Protezione Civile comunale. Ciò è importante anche per avviare uno scambio bilaterale con quei professionisti che si occupano proprio della redazione e dell'aggiornamento di Piani di Protezione Civile. Uno sviluppo urbanistico coerente con il Piano di Protezione Civile consentirebbe infatti una riduzione della vulnerabilità e dell'esposizione al rischio; tuttavia tale sviluppo, per essere raggiunto, necessita non solo di un controllo da parte dell'amministrazione pubblica ma anche di un'aderenza al Piano che parta già dai singoli professionisti.

I giornalisti frequentemente si occupano di eventi come alluvioni, forti piogge e anniversari legati a disastri passati, ma le informazioni date sono talvolta non corrette o non sufficientemente dettagliate. Prevedere incontri con questa categoria consentirebbe il coinvolgimento attivo dei media locali (carta stampata, TV e radio locali, giornali web, blog) nel sistema di Protezione civile, con la possibilità di potenziare la diffusione di informazioni corrette, di aumentare la percezione del rischio, di fornire un supporto alla disseminazione di messaggi di allerta e di pubblicizzare gli eventi organizzati dalla pubblica amministrazione nell'ambito del più generale programma di comunicazione. A maggior ragione dovranno essere formati quei giornalisti che operano negli Uffici Stampa dei Comuni e che solitamente sono preposti all'informazione alla popolazione delle attività di protezione civile comunali.

Commercianti e residenti di aree a rischio rappresentano un gruppo di persone eterogeneo ma accomunato da una particolare esposizione al rischio. I commercianti, in particolare, occupano tipicamente i piani terreni degli edifici e sono pertanto maggiormente vulnerabili alle alluvioni; inoltre hanno solitamente molteplici relazioni con il resto della popolazione e possono quindi dare risonanza alle conoscenze acquisite. Rivolgersi alle persone che vivono o frequentano aree a rischio non è solo una strategia efficiente perché consente di intervenire laddove le perdite previste in caso di alluvione sono maggiori, ma è anche occasione per raccogliere le domande, i timori ed i suggerimenti da parte della popolazione più esposta. Anche in questo caso, infatti, una comunicazione bidirezionale volta a coinvolgere ed interessare i cittadini risulta essere la più efficace.

Di seguito vengono fornite indicazioni circa la frequenza con cui devono essere fatte le campagne di comunicazione (3.1), chi ne devono essere i promotori (3.2), quali contenuti devono essere inseriti (3.3) e con quali forme è possibile farlo (3.4).

3.1 QUANDO

Le attività di comunicazione in tempo di pace devono essere previste con una cadenza periodica preferibilmente annuale anche se, di anno in anno, possono variare nella forma con cui vengono messe in atto. Possono essere distribuite nell'arco dell'anno ma si raccomanda una maggiore concentrazione poco prima o durante le stagioni più piovose, quando il rischio alluvione è (e viene percepito) più alto e la recettività della popolazione è maggiore, anche a causa della risonanza solitamente fornita dai media che spesso riportano notizie di allerte e disastri legati al meteo. Anche occorrenze come anniversari di passate alluvioni possono rappresentare buone occasioni in cui la comunità è più recettiva alla comunicazione.

A completamento di ogni programma di comunicazione, è sempre utile la distribuzione periodica di test (solitamente semplici questionari a risposta chiusa) per valutare il grado di conoscenza della popolazione in merito agli argomenti trattati. Questi test vengono somministrati prima dell'inizio della campagna di comunicazione per constatare il livello di conoscenza di partenza e vengono poi ripetuti annualmente. Hanno lo scopo di verificare il livello medio di percezione del rischio, di individuare quali argomenti sono meno conosciuti o recepiti, di comprendere l'efficacia del programma di comunicazione al fine, eventualmente, di modificarlo e adeguarlo in funzione del bacino di utenza. Generalmente la percezione del rischio cresce anche in relazione ad eventi di grossa intensità che si sono verificati recentemente sia a livello locale che nazionale. Di contro, può essere sufficiente un anno durante il quale si registra un minor numero di eventi, oppure una riduzione nelle attività di educazione ed aggiornamento per diminuire la consapevolezza della popolazione. Se le persone non percepiscono il rischio aumentano la loro esposizione. Per questo motivo è fondamentale che lo sforzo educativo sia continuo, anche tramite regolari esercitazioni pratiche.

Per mantenere mediamente alto il livello di formazione presso tutta la popolazione anche nei confronti dei nuovi cittadini, è possibile prevedere di recapitare un "kit di benvenuto" alle persone che ottengono o cambiano la residenza nel Comune; tale kit può contenere tutte le informazioni rilevanti (vedi paragrafo 3.3), con particolare riferimento agli aspetti più legati alla localizzazione dell'abitato (posizione all'interno di aree a rischio, localizzazione delle aree di attesa più vicine), unitamente alla richiesta di sottoscrizione a eventuali mailing list o servizi di allerta telefonica.

3.2 CHI

Il Sindaco è responsabile dello svolgimento, a cura dell'Amministrazione Comunale, dell'attività di informazione alla popolazione. L'organizzazione pratica può quindi essere affidata all'ufficio di protezione civile (se presente), all'ufficio stampa, alla segreteria del sindaco, con il contributo dei tecnici comunali competenti per materia e di tutto il sistema di protezione civile (ad esempio il volontariato o strutture operative come i vigili del fuoco).

3.3 COSA

I contenuti fondamentali di un programma di comunicazione annuale in tempo di pace sono riassunti in Tabella 1. Nell'ambito delle attività annuali previste è possibile che alcune di esse si concentrino prevalentemente solo su alcuni contenuti; ad esempio un ciclo di incontri sui rischi urbani potrebbe occuparsi solamente di aumentare la percezione del rischio e informare sulle norme di autoprotezione. Tuttavia, è importante che nel contesto complessivo di tutte le attività svolte annualmente ognuno dei contenuti suggeriti in Tabella 1 riceva una sufficiente diffusione. Informazioni e suggerimenti più specifici sui contenuti da comunicare (ad esempio quali sono le norme di autoprotezione, cosa prevedere in un kit d'emergenza, quali possono essere i canali di

comunicazione, quale può essere un glossario condiviso) sono forniti ai paragrafi 3.5, 4.6, 4.7, 4.8.

Lo svolgimento di tali attività di comunicazione periodiche veicola anche un ulteriore messaggio, sottinteso, cioè che le Istituzioni agiscono concretamente e continuamente per la tutela dei cittadini, tenendoli aggiornati sulle attività e sugli interventi intrapresi. Ciò contribuisce a rafforzare il rapporto di fiducia tra popolazione e Istituzione, fondamentale per aumentare l'autorevolezza dei messaggi di allerta e per non minarne la credibilità in caso di falsi o mancati allarmi.

Cosa comunicare in tempo di pace			
Conoscenza del rischio Aumentare la conoscenza e percezione del rischio per valutare situazioni di pericolo e loro evoluzione. Concetto di rischio accettabile e impossibilità di azzerare il rischio.	Norme di autoprotezione Comportamenti corretti e scorretti, prevedere un <i>kit</i> di emergenza.	Canali di comunicazione Quali mezzi di comunicazione vengono usati durante le varie fasi di allerta.	Messaggi di allerta Come comprendere i messaggi di allerta e i termini utilizzati (glossario condiviso). Significato dei codici colore. Impossibilità di annullare l'incertezza delle previsioni. Come registrarsi per ricevere le allerte.
Piano di Protezione Civile Cos'è e dove reperire il Piano di Protezione Civile.	Aree a rischio Localizzazione delle aree a rischio nel territorio.	Aree di attesa Localizzazione delle aree di attesa della popolazione.	Numeri utili Numeri di emergenza e per segnalazioni e informazioni.

Tabella 1. Schema che illustra i principali contenuti di un programma di comunicazione annuale in tempo di pace.

3.4 COME

Come già scritto, è impossibile contenere in un elenco tutte le possibili attività di comunicazione che possono essere svolte in tempo di pace. Tuttavia, esistono numerosi esempi virtuosi che possono costituire delle buone pratiche, cioè riferimenti da cui trarre spunto per strutturare un programma di comunicazione su misura del territorio di interesse.

Tali buone pratiche sono di seguito espone sotto forma di schede sintetiche, così da facilitarne la consultazione. Dove possibile, sono anche riportati link ai rispettivi siti ed ai materiali utilizzati. Le schede sono raggruppate per livello territoriale (Comuni, Comuni capoluogo, Regioni, esperienze e progetti nazionali e internazionali) e alfabeticamente all'interno di ogni categoria, in modo da indirizzare l'utente verso il contesto a sé più affine, ma è opportuno sottolineare che molte delle attività e dei materiali ideati per un livello possono essere efficaci anche per livelli differenti.

3.4.1 COMUNI

GAIOLE IN CHIANTI

<http://www.comune.gaiole.si.it>

INQUADRAMENTO

Gaiole in Chianti è un Comune della Provincia di Siena con circa 2.700 abitanti (distribuiti nel paese di Gaiole e fra molte altre frazioni) e si estende in un'area prevalentemente collinare di quasi 129 km². Per far fronte agli obblighi di legge legati all'informazione alla popolazione in tema di protezione civile e alle risorse a disposizione, il Comune ha sviluppato un volantino dove sono concentrate tutte le informazioni fondamentali che può essere distribuito ai residenti e affisso negli edifici pubblici, locali, ma anche nelle tante strutture turistiche presenti in questo territorio.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Il volantino realizzato dal Comune di Gaiole in Chianti è articolato su 4 pagine, ognuna delle quali dedicata ad un preciso tema di protezione civile che informa i cittadini su:
 - a. dove sono collocate le aree di attesa, i numeri di soccorso da usare in caso di emergenza e alcune brevi istruzioni per creare un kit di emergenza da tenere in casa qualora si verificasse una criticità;
 - b. le allerte meteo, sui significati dei 4 colori utilizzati (verde, giallo, arancione, rosso), su come il Comune avvisa la popolazione, i numeri di soccorso, e un breve box sulle funzioni del Centro Funzionale Decentrato che emette le allerte meteo;
 - c. i rischi presenti sul territorio comunale e i fenomeni che si possono verificare sul territorio in caso di allerta gialla, arancione o rossa;
 - d. i comportamenti di autoprotezione da adottare in caso di alluvione e terremoto.
2. Oltre al volantino, esempio molto efficace di una buona comunicazione offline, il comune di Gaiole ha investito sulla comunicazione digitale e sulle nuove tecnologie. Le informazioni di protezione civile e le allerte meteo vengono infatti pubblicate in tempo reale su:
 - e. il sito web istituzionale dell'ente: <http://www.comune.gaiole.si.it>;
 - f. la pagina Facebook del Comune: <https://www.facebook.com/gaioleinchianti/>;
 - g. la app per smartphone "Cittadino informato";
 - h. Alert System: invio di messaggi vocali ai numeri di telefono dei cittadini iscritti al servizio o presenti su le Pagine Bianche;
 - i. "Gaiole SMS": invio di comunicazioni di servizio, legate per esempio a viabilità ed emergenze ma non solo, via SMS ai cittadini che si sono iscritti.

SINTESI

Il Comune di Gaiole ha saputo sfruttare al meglio le risorse a disposizione realizzando un volantino dove ogni pagina è a sé stante, i contenuti sono chiari, immediati e, grazie alla suddivisione in box, di facile lettura. Qui vi sono contenute tutte le informazioni relative sia alla prevenzione che alle emergenze che si possono verificare.

Questo volantino può essere utilizzato come modello da replicare in altre realtà, sia di grandi che di piccole dimensioni, perché è facilmente adattabile e personalizzabile in base alle esigenze del singolo comune.

In più, grazie al formato, può essere, non solo distribuito ai cittadini, ma può essere installato negli edifici pubblici, negozi, farmacie ma anche nelle strutture ricettive (come alberghi, agriturismi, b&b) presenti su questo territorio, in modo tale da informare non solo i residenti ma anche i tanti turisti che visitano questo Comune.

SESTO FIORENTINO

<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/tag/protezione-civile>

INQUADRAMENTO

Il Comune di Sesto Fiorentino (FI) è esposto a vari rischi tra cui idrogeologico e idraulico, vento, neve e ghiaccio, temporali, sismico. Anche se nessuno di questi rischi è particolarmente elevato, le contromisure messe in campo per educare la popolazione in tempo di pace sono numerose e multicanale.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Piani di comunicazione diversificati per pubblici, soprattutto online utilizzando gli strumenti più diffusi tra i cittadini e, in particolare, sfruttando i portali a portata di mano in qualunque momento.
2. Altre attività di disseminazione sono rivolte a specifici gruppi di persone così da ricucire il messaggio secondo le specifiche di ogni gruppo:
 - a. Studenti: la tematica di tutti i rischi presenti sul territorio è stata introdotta nel programma scolastico di tutte le scuole comunali di ogni ordine e grado; esibizioni e conferenze sono periodicamente organizzate nelle scuole (soprattutto secondarie); vengono assegnati compiti per casa e ricerche che necessitano dell'aiuto e del coinvolgimento delle famiglie.
 - b. Bambini: vengono organizzate giornate e iniziative di piazza per bambini e relativi genitori, come "Saluti sotto l'albero" svolta in collaborazione tra l'Ufficio di Protezione Civile comunale e la Misericordia, con attività ricreativo-educative legate al tema natalizio.
 - c. Passanti: giornate della Protezione Civile dedicate all'informazione con distribuzione di materiale e dimostrazioni pratiche di eventi calamitosi e delle migliori pratiche da mettere in atto per minimizzare i rischi.
3. Collaborazione con la Croce Rossa e con gruppi ambientalisti e di volontariato locali per promuovere campagne di comunicazione e per raggiungere e fornire assistenza ai residenti delle aree più remote.
4. Collaborazione con Ordine degli Architetti per implementare il Piano di Emergenza comunale con nuovi scenari e previsioni all'avanguardia.
5. Organizzazione di manifestazioni in centri commerciali, durante feste locali e in varie piazze cittadine per affrontare temi specifici e coinvolgere i cittadini in azioni pratiche, come il montaggio delle catene da neve.
6. Collaborazione con aziende e organizzazioni pubbliche e private per la diffusione in tempo reale delle allerte meteo, come gli schermi nelle farmacie comunali e negli studi medici, la stampa delle allerte nelle scuole e nelle ditte più grandi del territorio.
7. Collaborazione con la grande distribuzione per l'integrazione delle azioni sul territorio con i mezzi di comunicazione, gli spazi fisici e i luoghi più frequentati della città.
8. Istituzione di uno sportello di informazione virtuale, sui principali social network e di diffusione delle allerte meteo e notizie più importanti di Protezione civile sul canale Telegram dedicato.
9. Installazione nei pressi dei luoghi adibiti ad aree sicure di cartelli informativi indicanti informazioni utili come comportamenti sicuri e numero di telefono attivo h24.
10. Condivisione trasparente delle informazioni sul sito web della città, condividendo tutte le informazioni circa gli eventi passati, i comportamenti sicuri da tenere, i lavori svolti dalle autorità.
11. Realizzazione di materiale informativo destinato ad un pubblico generale (volantini, fogli e kit informativi, video, ecc.).
12. Formazione di tecnici e organi professionali.
13. Istituzione di un'unità dedicata alle relazioni con i media riguardo il rischio, la sua gestione, i

comportamenti sicuri, gli sviluppi e il lavoro svolto in questo campo.

14. Collaborazione con oltre 15 organizzazioni istituzionali e di volontariato, per garantire una rete indispensabile sia in tempo di pace che in emergenza.

15. Stipula di convenzioni con associazioni del territorio capaci di intervenire attivamente su criticità e di supportare lo staff in azioni di formazione/informazione mirate.

SINTESI

La campagna informativa del Servizio Comunale Protezione Civile Sesto Fiorentino presenta numerosi vantaggi. Innanzitutto, non fa affidamento solo ad uno o a pochi strumenti, ma affronta il problema con tanti approcci diversi per raggiungere il maggior numero di persone differenti. A complemento di ciò, concentra maggiormente gli sforzi sulla prevenzione del rischio e nei confronti di specifici gruppi così da aumentare la resilienza della comunità e incrementare l'efficienza del messaggio trasmesso. Molte iniziative svolte consentono di coinvolgere attivamente la popolazione senza che ciò richieda costi elevati, ma ottenendo risultati duraturi nel tempo. I tecnici sono i primi a essere coinvolti nella disseminazione e nell'assistenza alla popolazione.

In alcuni casi i costi possono essere medio-alti per un servizio comunale. Per aumentare l'efficacia della strategia sarebbero necessari investimenti in risorse umane e finanziarie non di facile reperimento per una realtà locale.

UNIONE DEI COMUNI VALLI DEL RENO LAVINO SAMOGGIA

<http://protezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/>

INQUADRAMENTO

Valsamoggia (BO) è un Comune di oltre 31.000 abitanti nato nel 2014 a seguito della fusione dei Comuni di Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monteveglio e Savigno che già fanno parte dell'Unione dei Comuni Valle del Samoggia. Per far fronte alle emergenze e migliorare l'efficienza del servizio di Protezione civile di questo territorio, l'amministrazione, insieme ai Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi e Zola Predosa, ha associato a livello sovracomunale la protezione civile attraverso l'Unione delle Valli del Reno, Lavino e Samoggia. Con la gestione associata è emersa la necessità di rivedere i Piani di Protezione Civile comunali già esistenti e di procedere alla loro sostituzione con un Piano sovracomunale (entrato in vigore il 1° gennaio 2018) operativo in tutti questi territori che hanno un totale di oltre centodiecimila abitanti.

ATTIVITÀ SVOLTE

Piano di protezione civile consultabile e scaricabile integralmente online sul sito web: <http://protezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/index.php/piano-di-protezione-civile>. La sezione 5 del piano è dedicata alla formazione e informazione e prevede:

- a. corsi di formazione di base, tecnico-pratici e per responsabilità organizzative rivolti ai cittadini già volontari di protezione civile o che ambiscono a diventarlo;
- b. corsi di formazione per il personale dipendente;
- c. attività di informazione, preventiva, d'emergenza e post-emergenza rivolta alla popolazione di questi territori attraverso una pluralità di strumenti online, offline ed eventi;
- d. informazione alla popolazione attraverso il sito web dedicato all'allerta meteo predisposto dalla Regione Emilia-Romagna (vedi scheda dedicata).
- e. informazione alla popolazione attraverso i social network della Protezione Civile Unione Valli Reno, Lavino e Samoggia.
- f. Facebook: <https://www.facebook.com/Protezione-Civile-Unione-Valli-RenoLavino-e-Samoggia-137531140298218>
- g. Telegram: <https://t.me/ProtCivURLS>
- h. Twitter: <https://twitter.com/ProtCivURLS>
- i. incontri didattici nelle scuole di tutti gli ordini (infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado);
- j. campi di protezione civile organizzati dalle associazioni di volontariato, al termine di ogni anno scolastico, che, in un ambiente protetto e sicuro, propongono giocosamente e approfondiscono le attività di protezione civile svolte durante gli incontri scolastici;
- k. esercitazioni di protezione civile;
- l. Il Piano di Protezione Civile prevede procedure e la scelta di mezzi di informazione per la popolazione differenziati in base alla fase dell'evento e all'estensione della zona a rischio (esposta a rischi puntuali noti, esposta a rischi areali, esposta al rischio generalizzato).

Portale cartografico dove è possibile consultare le aree di ammassamento, di attesa, di assistenza coperte o scoperte, oltre le schede di pericolosità e rischio in formato PDF, relative a zone del territorio dove vengono sintetizzati i pericoli, i rischi e altre informazioni utili. Cliccando sulla mappa all'interno del territorio dei Comuni, il sistema interroga le zone e consente il download. Dalla mappa è possibile ricercare un luogo da un indirizzo, utilizzando un servizio di geolocalizzazione open basato su openstreetmap o navigando in modo libero. Le informazioni sono relative all'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia: <http://geoprotezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/ords/casa/f?p=322:1:4505599695541::NO:1::>

Sezione dedicata alla protezione civile sul sito istituzionale dell'ente dove sono indicati tutti i canali di informazione e le modalità per rimanere aggiornati in caso di allerta meteo, dove è ben indicata

anche la zona di allerta dove si trova il comune di Valsamoggia. Sito web:

<https://www.comune.valsamoggia.bo.it/index.php/aree-tematiche/protezione-civile>.

SINTESI

I Comuni che costituiscono l'Unione hanno saputo sfruttare a pieno gli strumenti amministrativi a disposizione per rendere ancora più efficiente il sistema di protezione civile. Dove il Comune come singolo non è riuscito ad arrivare, ha ottenuto il massimo grazie all'Unione e alla forma associata del servizio di protezione civile, creando un insieme di procedure e strategie di comunicazione e informazione alla popolazione che variano e si adattano al tipo di allerta in corso e alla zona di interesse.

I social network della Protezione Civile Unione Valli del Reno, Lavino e Samoggia sono aggiornati in forma automatizzata. Tramite l'aggiornamento di Twitter vengono contestualmente aggiornati anche il canale Telegram e la pagina Facebook. Da qui però deriva che i messaggi sono costruiti per Twitter e non vengono adeguati ai diversi linguaggi degli altri social network scelti e i link rimandano puntualmente al profilo Twitter dove poi è possibile trovare il link che porta l'utente al sito web dedicato alle allerte meteo della Regione Emilia-Romagna. Una conseguenza di questo meccanismo è la difficoltà nel raggiungere quegli utenti che interagiscono raramente con le comunicazioni inviate.

3.4.2 COMUNI CAPOLUOGO

AJACCIO

<http://www.ajaccio.fr/>

INQUADRAMENTO

Capoluogo della Corsica, la città di Ajaccio ha oltre 66.000 abitanti che sono esposti a vari rischi sia naturali (come alluvioni, frane e terremoti) sia antropici (rischi industriali e legati al trasporto di materie pericolose). Per questo motivo l'amministrazione comunale di Ajaccio ha attivato una serie di misure per la prevenzione e la gestione dei rischi.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Sito web aggiornato con le attività svolte dal comune di Ajaccio in materia di prevenzione e gestione dei rischi, oltre alla pubblicazione di news e avvisi in caso di allerta meteo: <http://www.ajaccio.fr/>.
2. Presenza sui social network dove vengono rilanciati gli avvisi relativi alle allerte meteo e le comunicazioni d'emergenza: Facebook <https://www.facebook.com/ville.ajaccio.corsica/>, Twitter <https://twitter.com/VilledAjaccio>, YouTube https://www.youtube.com/channel/UCwm_dfxOOoXBozitivRb1fDQ, Instagram <https://www.instagram.com/citadaiacciu/>.
3. Partner nel corso degli anni e a tutt'oggi di progetti europei nell'ambito di INTERREG dedicati alla prevenzione, gestione dei rischi, vulnerabilità dei territori.
4. Attivazione di "Système d'Alerte et d'Information des Populations" (SAIP), dispositivo per diffondere le allerte verso la popolazione in caso di crisi o di un grave evento. I messaggi di allerta sono trasmessi tramite le sirene installate in città, via radio e i social network istituzionali (Facebook e Twitter).
5. Sviluppo di infografiche e manifesti affissi in luoghi specifici del territorio con i rischi, comportamenti da adottare e i contatti principali. Esempio: <http://www.ajaccio.fr/attachment/924263/>.
6. Stesura del "Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs" (DICRIM), documento di facile consultazione che raccoglie tutti i rischi a cui è esposto il comune di Ajaccio. Ad ogni rischio segue una spiegazione sintetica e i comportamenti di autoprotezione da adottare. Fonte: <http://www.ajaccio.fr/attachment/828361/>.
7. Per incentivare i nuclei familiari alla prevenzione e ad essere preparati in caso di emergenza è stato realizzato un piano di sicurezza familiare che ogni famiglia può compilare seguendo le linee guida contenute nel documento. Questo strumento ha come obiettivo quello di aiutare le famiglie a prepararsi e ad adottare le misure appropriate in caso di emergenza. Fonte: <http://www.ajaccio.fr/attachment/737238/>.
8. Svolgimento di esercitazioni di protezione civile.
9. Attività di formazione e seminari nelle scuole sui rischi. Per il rischio alluvione seminario in piscina dove i bambini hanno potuto imparare ed essere così maggiormente consapevoli dei comportamenti da adottare quando ci si trova in un ambiente allagato.

SINTESI

Il comune di Ajaccio ha messo in atto strategie e risorse diverse per raggiungere il maggior numero di persone di target diversi. Da segnalare la produzione di infografiche e manifesti che vengono collocati in punti strategici della città per informare i cittadini ma anche i turisti.

Una strategia così ampia necessita di risorse e personale ad hoc, per questo motivo può non essere facilmente replicabile in realtà diverse.

FIRENZE

<http://protezionecivile.comune.fi.it>

INQUADRAMENTO

La causa principale delle piene con allagamenti nell'area urbana di Firenze che sono avvenute nel corso dei secoli, risiede nell'inadeguatezza delle opere idrauliche, nella scarsità di opere di regimazione e laminazione delle piene. Tale situazione porta a considerare quello idraulico il rischio di maggior rilievo per la città. Si ricordano due importanti eventi: l'alluvione del 3 novembre 1844 che colpì Firenze e i suoi dintorni e quella del 4 novembre 1966 che fu causata da una eccezionale ondata di maltempo.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Attività di disseminazione di volantini, tradotti nelle principali lingue, riguardanti le buone norme di comportamento in caso di evento.
2. Organizzazione di stand informativi in centri commerciali o durante eventi sportivi e sociali.
3. Organizzazione di un'esercitazione su base annuale in collaborazione con tutti i soggetti interessati alla catena del soccorso.
4. Condivisione delle informazioni sul sito web della città, relativamente agli eventi passati, i comportamenti sicuri da tenere, ai lavori svolti dalle autorità e alle allerte. Sito web: <http://protezionecivile.comune.fi.it>. Questo sito web è accessibile anche a persone non vedenti e ipovedenti e vi sono disponibili file audio scaricabili su come prepararsi e quali comportamenti adottare per i diversi rischi.
5. Formazione di tecnici e organi professionali.
6. Condivisione di tutte le informazioni sui principali social network. Facebook: <https://www.facebook.com/ProtCivComuneFi>, Twitter: <https://twitter.com/ProtCivComuneFi>, YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCgppj9RFdZfEY6yq04UN3Ew>.
7. Attivazione di canali di messaggistica istantanea e in particolare: creazione di un bot (https://telegram.me/protcivcomunefi_bot) che consente di ottenere risposte a domande preimpostate circa le condizioni meteo e di rischio. Attivazione di un canale Telegram (<https://t.me/protcivcomunefi>) con cui il cittadino può ricevere le allerte. Attivazione di Whatsapp Business (<https://api.whatsapp.com/send?phone=390557890>) che offre la possibilità di interrogare direttamente agli operatori.
8. FIRENZE ALERT SYSTEM: servizio veloce e gratuito per il cittadino per l'allertamento dei cittadini nel momento in cui si prevedono eventi che possono mettere a rischio la popolazione. Consiste nell'invio di messaggi vocali sui numeri fissi nell'elenco telefonico e sui cellulari di chi ha prestato il consenso, con le informazioni sugli eventi meteorologici in corso e fornendo anche consigli su come comportarsi.
9. Pubblicazione delle allerte sui Pannelli a Messaggio Variabile (PMV) e sulle paline del sistema di trasporto locale della città.

SINTESI

La campagna informativa di Firenze presenta numerosi vantaggi. Innanzitutto, non fa affidamento solo su uno o a pochi strumenti, ma affronta il problema con tanti approcci diversi per raggiungere il maggior numero di persone differenti. Molte iniziative svolte consentono di coinvolgere attivamente la popolazione senza che ciò richieda costi elevati (punti 4, 6 e 7). Anche i tecnici sono coinvolti nella disseminazione e nell'assistenza alla popolazione (specialmente nei punti 1, 2 e 8).

Alcune delle misure utilizzate richiedono l'ausilio di una struttura sovracomunale. In alcuni casi (punto 3 e 8) i costi possono essere medio-alti.

GENOVA

<http://www.comune.genova.it/servizi/protezionecivile>

INQUADRAMENTO

Genova è una città ad alto rischio idrogeologico, a causa delle caratteristiche geomorfologiche, climatiche e urbanistiche del territorio, come testimoniato anche da eventi disastrosi avvenuti nel recente passato. L'amministrazione comunale ha attivato una serie di iniziative e di soluzioni tecnologiche per incrementare l'informazione alla popolazione e l'attività di allertamento.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Canale e Bot Telegram: la Protezione Civile del Comune di Genova ha attivato un servizio di messaggistica istantanea su Telegram (@ProtCivComuneGe) che permette a tutti i cittadini che lo desiderano, tramite computer, tablet o smartphone, di ricevere in tempo reale tutti gli avvisi legati alle emergenze (messaggi allerta) ed eventuali news riguardanti attività di protezione civile. Oltre al canale è stato sviluppato un Bot (@ProtCivComuneGe_BOT) che ogni cittadino iscritto a Telegram può interrogare, utilizzando le domande preimpostate, per ottenere le informazioni sui seguenti temi: "News in allerta", conoscere il Numero Verde attivo solo in fase di emergenza, avere una prima indicazione sulle norme di autoprotezione.
2. Numero verde attivo 24 ore su 24 solo in caso di emergenza che i cittadini possono chiamare per avere informazioni o per segnalare eventuali criticità. Numero Verde: 800 177 797.
3. Applicazione per smartphone (IoS e Android) IoNonRischio. Questa applicazione fornisce servizi e informazioni in tempo reale su:
 - a. diversi stati di allerta meteo.
 - b. informazioni dei pannelli stradali a messaggio variabile.
 - c. dati delle centraline meteo.
 - d. dati relativi alle precipitazioni atmosferiche nell'ultima ora.
 - e. immagini delle webcam Mobility point del Comune di Genova.
 - f. tramite la funzione GPS, o inserendo un indirizzo, è possibile visualizzare sulla mappa se si tratta di un'area potenzialmente allagabile.
4. Progetto di volontariato spontaneo rivolto ai cittadini maggiorenni per il monitoraggio dei bacini idrici Valpolcevera - Bisagno - Cerusa. Per partecipare è necessario risiedere o essere domiciliati in un civico con buona visuale su una delle zone interessate. I cittadini, una volta formati, potranno inviare gli screenshot e le segnalazioni dei siti che osservano.
5. Sito web del Comune di Genova: ampia sezione con la normativa di riferimento, il piano di emergenza, i rischi e i comportamenti di autoprotezione per i diversi fenomeni, le misure precauzionali in caso di allerta e le informazioni su quando si determina la chiusura o meno di scuole ed edifici pubblici: <http://www.comune.genova.it/servizi/protezionecivile>
6. Pubblicazione "Sicurezza senza confini". Il progetto nasce nella primavera del 2015 su proposta di alcuni genitori degli allievi dell'Istituto Comprensivo di Teglia dopo che questi avevano partecipato a incontri nella scuola sui temi relativi ai comportamenti corretti da tenere in caso di emergenze ambientali, che erano stati illustrati da operatori del Settore Protezione Civile del Comune di Genova. Da qui l'idea di raccogliere le informazioni sull'autoprotezione, sulle allerte meteo e sui codici colori in una pubblicazione sintetica e di facile lettura. In più i testi sono stati tradotti in inglese, francese, spagnolo, arabo, albanese, rumeno, dari e genovese e sono scaricabili a questo link: http://www.icteglia.gov.it/pww/app/GEME0033/pww_sito.php?sede_codice=GEME0033&page=2032_623
7. Realizzazione di dépliant informativi sui rischi e sul sistema di allertamento con i comportamenti da adottare e i contatti.
8. Realizzazione di campagne informative annuali e adesione alla campagna nazionale "Io non Rischio" (vedi la scheda relativa, alle pagine seguenti).

9. Per la diffusione dei corretti comportamenti di autoprotezione, numerosi e continui sono gli eventi formativi nelle scuole (con particolare attenzione a quelle situate in zone a rischio alluvione) a cura del personale di protezione civile del Comune di Genova e dei volontari del "Gruppo Genova" e delle Associazioni convenzionate. Oltre ai materiali informativi è stato sviluppato un DVD interattivo "Le Scatole di Zoe" dedicato al sistema di protezione civile e ai rischi del territorio genovese.
10. Laboratori tematici dedicati alla protezione civile e alla conoscenza dei rischi durante il Festival della Scienza, evento che si svolge tra la fine di ottobre e l'inizio di novembre a Genova. Nel 2016 è stato realizzato il laboratorio "Acchiappa il Segno!" che permetteva di ricreare, utilizzando rappresentazioni cartografiche e attraverso un percorso ragionato, le caratteristiche del territorio e dei pericoli a cui è soggetto, per arrivare alla conoscenza dei rischi e delle logiche sociali che motivano le azioni per la mitigazione degli stessi.
11. Progetti "Resilienza 141" e "Apri la porta alla Protezione Civile - Resilienza a casa tua" dedicati ai giovani del Servizio Civile Nazionale. La Protezione Civile del Comune di Genova tramite i giovani volontari del Servizio Civile si è recata nelle abitazioni dei genovesi che si trovano nelle aree a maggior rischio di alluvione, chiedendo di compilare un questionario sulla vulnerabilità per raccogliere dati e informazioni con cui organizzare le azioni di comunicazione e informazione al cittadino oltre che per definire le misure di mitigazione del rischio.
12. Periodiche esercitazioni di protezione civile per verificare le procedure e i flussi informativi.
13. Progetto "Spazio ai Giovani": nasce dalla collaborazione tra la Protezione Civile del Comune di Genova e gli studenti tirocinanti del Corso di Laurea triennale in Scienze della Comunicazione del Campus universitario di Savona. Questo progetto si concentra su un sito web che viene aggiornato per diffondere la cultura di protezione civile, utilizzando un linguaggio più idoneo e diretto ai giovani. <https://spazioaigiovanweb.wordpress.com/>
14. Social Network: pagina Facebook (<https://www.facebook.com/protezionecivilecomunegenova/>) e profilo Twitter (<https://twitter.com/ProtCivileGE>) dedicati alla Protezione Civile del Comune di Genova, dove vengono pubblicate le notizie sulle criticità in corso, sulle allerte meteo oltre ad essere un ulteriore spazio ufficiale ed attendibile dove reperire le informazioni in caso di emergenza.
15. Servizio SMS per informazioni in caso di emergenze e allerte meteo.

SINTESI

Il Comune di Genova nel corso degli anni ha attivato campagne informative e sviluppato strumenti di comunicazione molto dinamici e variegati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di persone. Non si è concentrato solo sulle nuove tecnologie online ma ha mantenuto l'attività offline con la distribuzione di dépliant e attività nelle scuole, ma soprattutto molte attività sono nate grazie alla collaborazione dell'amministrazione locale con altri enti, associazioni di volontariato e cittadini (punti 4, 6, 8, 9, 10, 11 e 13).

Per sviluppare questi progetti sono necessarie risorse sia economiche che di personale da dedicare. Necessaria una fase di studio, definizione strategica e integrazione di tutte queste attività che devono essere correlate fra loro e non estemporanee o a sé.

LA SPEZIA

<http://www.comune.laspezia.it>

INQUADRAMENTO

La città di La Spezia è esposta al rischio idrogeologico dovuto sia alla conformità del territorio che alle caratteristiche climatiche. Date le dimensioni del Comune di La Spezia, in cui risiedono circa 93.000 persone (a cui si devono sommare i lavoratori non residenti, gli utenti del settore commerciale, i turisti e in generale tutti coloro che soggiornano e transitano sul territorio) si prediligono forme di comunicazione massiva (“one to many”) per una maggiore efficacia.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Nel Piano di Protezione Civile del Comune di La Spezia è inserita una sezione dedicata all’informazione alla popolazione, definita come attività essenziale di protezione civile per ottenere la responsabile partecipazione della comunità. Perciò l’informazione deve essere di due tipologie:
 - a. Preventiva: che mira a far conoscere l’organizzazione di protezione civile ed i corretti
 - b. comportamenti da tenere nei vari casi di possibili emergenze e finalizzata alla conoscenza di specifici rischi incombenti sul territorio comunale ed alle misure protettive e di autoprotezione da adottare nel caso di una specifica emergenza.
 - c. In emergenza: che porta a conoscenza della popolazione la situazione, gli interventi di soccorso in atto e ricorda le misure di autoprotezione da adottare.
2. Questi i canali di comunicazione che possono essere utilizzati e che sono individuati nel Piano di Protezione Civile:
 - a. Sito internet Spezianet - <http://www.comune.laspezia.it>;
 - b. Facebook <https://www.facebook.com/comune.dellaspezia/>;
 - c. Twitter <https://twitter.com/comunespezia>;
 - d. Pannello rotante sull’antenna del Palasport;
 - e. Pannelli a messaggio variabile stradali (n. 6 grandi, 4 piccoli);
 - f. Pannelli a messaggio variabile presso fermate autobus (n. 13);
 - g. Area tematica del sito web istituzionale interamente dedicata alla protezione civile: http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Protezione_Civile/, dove è possibile consultare:
 - i. Le ultime news con i comunicati stampa più recenti inerenti alla protezione civile e alle allerte meteo emanate;
 - ii. Le misure di autoprotezione specifiche per i due principali rischi presenti in questo territorio: alluvione e terremoto;
 - iii. I documenti utili come: mappa dei rischi, delle criticità idrogeologiche, l’organigramma del Centro Operativo Comunale (COC), il Piano di Protezione Civile;
 - iv. Dove è collocato il COC e come raggiungerlo;
 - v. La pagina dedicata alle allerte meteo aggiornata con le informazioni del sito Allerta Liguria (vedi scheda Regione Liguria);
 - vi. I link utili con tutte le informazioni per iscriversi al servizio “Alert System” che permette l’invio ai cittadini da parte dell’istituzione di messaggi vocali.
 - h. Sistema di allertamento telefonico massivo Alert System;
 - i. App Alert System.
 - j. In caso di black out dei sistemi digitali possono essere attivate forme di comunicazione diretta (ad esempio mediante altoparlanti o porta a porta).

SINTESI

Il Comune di La Spezia ha attivato più canali di informazione alla popolazione, offline e online, in modo tale da raggiungere il maggior numero di cittadini, visitatori e turisti.

Questa varietà di canali di comunicazione permette una massiccia copertura del territorio in caso di emergenza, ma la parte di prevenzione è ridotta ad una sezione sul sito web del Comune dove è possibile consultare le norme di autoprotezione.

NIZZA

<http://www.nice.fr>

INQUADRAMENTO

In osservanza alla legge francese, il Comune di Nizza ha prodotto una serie di documenti (come il Plan Communal de Sauvegarde assimilabile al piano di emergenza previsto dalla normativa italiana) volti ad individuare i rischi, definire le attività preventive e stabilire le procedure per la gestione della crisi. Nizza ha oltre 340.000 abitanti, è una città ad altissima vocazione turistica ed è esposta a vari rischi sia naturali che industriali.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Sito web (<http://www.nice.fr>) aggiornato con una ampia sezione dedicata alla gestione dei rischi. La sezione è suddivisa in tre parti:
 - a. i rischi maggiori: qui sono elencati i rischi a cui è esposto il territorio e gli abitanti del Comune di Nizza. Ogni rischio viene descritto e vengono indicati i comportamenti di autoprotezione da conoscere.
 - b. La prevenzione e la gestione della crisi: dove sono illustrate le strategie e le soluzioni anche tecnologiche individuate dall'amministrazione locale per la prevenzione e la gestione delle emergenze.
 - c. Les réserves communales de sécurité civile (volontari comunali di protezione civile): dove sono spiegati i compiti del volontariato e come farne parte.
2. Presenza sui social network dove vengono rilanciati gli avvisi relativi alle allerte meteo e le comunicazioni d'emergenza: Facebook <https://www.facebook.com/Villedenice/>, Twitter <https://twitter.com/Villedenice>, YouTube <https://www.youtube.com/user/Villedenice>, Instagram <https://www.instagram.com/villedenice/>.
3. Partner a progetti europei nell'ambito di INTERREG dedicati alla prevenzione, gestione dei rischi, vulnerabilità dei territori.
4. Sviluppo di infografiche e manifesti riassuntivi con le istruzioni di sicurezza per ogni rischio distribuiti ai cittadini e affissi negli edifici pubblici. Ad esempio: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/PFMS.pdf>.
5. Stesura del "Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs" (DICRIM), documento di facile consultazione che raccoglie tutti i rischi a cui è esposto il comune di Nizza; ad ogni rischio segue una spiegazione sintetica e i comportamenti di autoprotezione da adottare. Fonte: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/DICRIM.pdf>.
Oltre alla versione estesa ne è stata realizzata anche una versione semplificata per ragazzi: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/DICRIM%20Jeunes.pdf>.
6. Per incentivare i nuclei familiari alla prevenzione e ad essere preparati in caso di emergenza è stato realizzato un piano di sicurezza familiare che ogni famiglia può compilare seguendo le linee guida contenute nel documento. Questo strumento ha come obiettivo quello di aiutare le famiglie a prepararsi e ad adottare le misure appropriate in caso di emergenza. Fonte: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/PFMS.pdf>.
7. Stesura del "Plan d'Organisation de Mise en Sécurité d'un Etablissement" (POMSE), piano di sicurezza rivolto alle aziende e agli stabilimenti per garantire la sicurezza delle persone e delle merci. Questo documento permette di identificare i rischi a cui è esposto lo stabilimento, non limitatamente a quelli industriale o per le merci pericolose che sono trattate, ma anche i rischi naturali; definizione delle modalità su come allertare i lavoratori e i comportamenti di autoprotezione. Fonte: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/POMSE.pdf>.
8. Svolgimento di esercitazioni di protezione civile.
9. Télé-Alerte: invio di comunicazioni ufficiali via SMS, messaggio vocale, notifiche push sullo smartphone o e-mail dall'ente in caso di allerta meteo, alluvione, vento forte, incidenti nel trasporto di merci pericolose ecc. Fonte: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/>

[S'inscrire%20%C3%A0%20la%20T%C3%A9l%C3%A9-Alerte.pdf](#)

10. Risques Nice: applicazione per smartphone per ricevere le informazioni e gli avvisi in caso di allerta ma anche per consultare i materiali come il DICRIM e conoscere i rischi la popolazione è esposta.

11. “Les réserves communales de sécurité civile”: persone che volontariamente si rendono disponibili per essere attivate in caso di emergenza. Queste persone seguono un percorso di formazione e hanno un rimborso in caso d'intervento. I volontari sono divisi in due categorie: l'unità operativa composta da volontari fisicamente idonei che si occupano dell'assistenza alla popolazione in caso di emergenza e di intervenire sul territorio (per esempio in caso di incendio o alluvione) e l'unità di prevenzione che si occupa dell'attività nelle scuole rivolta alla sensibilizzazione dei rischi maggiori e dell'informazione alla popolazione sia con riunioni e incontri pubblici che utilizzando i social media.

SINTESI

Il comune di Nizza ha sviluppato un complesso sistema dedicato alla prevenzione, informazione alla popolazione (giovani, adulti, famiglie, turisti, digitali e non) e alla risposta in caso di emergenza che fa leva anche sull'utilizzo del volontariato.

Necessarie importati risorse sia economiche che di personale per sviluppare queste attività e per l'informazione alla popolazione

OLBIA

<https://www.comune.olbia.ot.it/it>

INQUADRAMENTO

Il territorio del Comune di Olbia è esposto al rischio idraulico, idrogeologico e a fenomeni meteorologici avversi. Nel 2013 fu pesantemente colpito dalle fortissime piogge del Ciclone Cleopatra, che causarono vittime e ingenti danni economici.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Il Comune di Olbia ha realizzato un Prontuario di protezione civile per il rischio alluvione rivolto alla popolazione. Attraverso il prontuario, i cittadini possono comprendere cos'è un Piano Comunale di Protezione Civile, cosa sono le aree di attesa, di accoglienza e di ammassamento e dove sono posizionate nel proprio quartiere. Per questo motivo la città è stata suddivisa in 123 bacini di utenza i quali contengono le relative aree di sicurezza. Nel prontuario sono inoltre indicate le norme di autoprotezione da seguire prima, durante e dopo l'evento calamitoso. Consultabile a questo link: https://www.comune.olbia.ot.it/uploads/ckeditor/attachments/28610/2014-11-07_ProntuarioProtezioneCivile.pdf
2. Oltre al prontuario, sul sito del Comune di Olbia è consultabile il Piano di Protezione Civile (<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/protezione-civile-8ebbeda1-22be-4bf1-b153-5ad0186ef7d3>) dove sono indicati anche gli strumenti di comunicazione che l'amministrazione comunale utilizza per informare la popolazione in caso di allerta o emergenza.
3. Sul sito web è disponibile una sezione interamente dedicata ai comunicati stampa della Protezione Civile, dove sono consultabili gli avvisi relativi alle allerte meteo.
4. Il Comune di Olbia ha preso parte al percorso per la realizzazione del Piano Regionale di Protezione Civile per il rischio idraulico, idrogeologico e da fenomeni meteorologici avversi (vedi scheda Sardegna).
5. Le allerte meteo, oltre che sul sito, vengono rilanciate sulla pagina Facebook della Protezione Civile del Comune di Olbia (https://www.facebook.com/ProtezioneCivile.ComuneOlbia/?ref=br_rs) e sul profilo Twitter <https://twitter.com/protcivileolbia>.
6. Ha aderito alla campagna nazionale di comunicazione "Io non rischio" con un focus proprio sul rischio alluvione.
7. Nell'estate del 2018 ha ospitato il campo scuola "Anch'io sono la Protezione Civile", rivolto a ragazzi tra i 10 e 13 anni con i seguenti obiettivi formativi: incentivare la tutela del patrimonio boschivo e naturalistico; contribuire alla prevenzione dei rischi naturali; favorire la conoscenza dei compiti del Servizio Nazionale di Protezione Civile; sensibilizzare anche i più giovani rispetto all'importanza dei Piani di comunali di Protezione Civile.
8. Attività di formazione e prevenzione delle scuole comunali.
9. Adozione della app per smartphone Flagmii per l'invio di avvisi e allerte alla popolazione.
10. Utilizzo dei pannelli a messaggio variabile per comunicare le allerte meteo.

SINTESI

In occasione dell'alluvione del 2013 si è verificato un difetto nell'attività di comunicazione verso la popolazione. Per questo motivo il Comune di Olbia ha fortemente investito negli strumenti di comunicazione e nella prevenzione per la diffusione delle informazioni relative ai rischi e ai comportamenti da adottare.

L'attività di comunicazione è multicanale e prevede l'utilizzo di strumenti online e offline, serve però maggiore attenzione al linguaggio utilizzato sui social network (Facebook e Twitter) e l'adozione di un linguaggio più sintetico, user friendly e in linea con questi mezzi di comunicazione.

3.4.3 REGIONI

EMILIA-ROMAGNA

<https://protezionecivile.regione.emilia-romagna.it/>

INQUADRAMENTO

L'Emilia-Romagna, secondo il rapporto del 2018 dell'Istituto Superiore Per La Protezione E La Ricerca Ambientale (ISPRA) sul dissesto idrogeologico in Italia, è tra le regioni più a rischio per frane e alluvioni, sia come numero di persone che di edifici esposti. Per questo motivo, oltre ad intervenire direttamente sul territorio, l'Agenzia regionale per la prevenzione, l'ambiente e l'energia Emilia-Romagna - Servizio Idro- Meteo-Clima, l'Agenzia per la sicurezza territoriale e la protezione civile - Emilia-Romagna e la Regione Emilia-Romagna stanno investendo sull'informazione alla popolazione e sviluppato il progetto AllertaMeteoER per rendere più veloce, efficace ed efficiente il sistema di allertamento.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Revisione delle procedure di allertamento regionali sulla base delle nuove tecnologie e mezzi di comunicazione disponibili, ma anche degli utenti finali e cittadini e delle necessità di omogeneità sul territorio nazionale.
2. Promozione di una "cultura del rischio", attraverso il coinvolgimento degli enti locali (Sindaci e altre autorità di protezione civile) e la formazione dei cittadini stessi sui temi della prevenzione del rischio meteo-idrogeologico-idraulico e della gestione delle emergenze.
3. Costruzione del sito web <https://allertameteo.regione.emilia-romagna.it> Allerta meteo Emilia-Romagna, dedicato alle allerte regionali, per raccogliere tutte le informazioni relative alle allerte e rendere l'allertamento più efficace in termini di diffusione, rapidità e fruibilità delle informazioni.
 - a. Operativo e aggiornato 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno;
 - b. Riunisce in un unico spazio online tutte le informazioni sul rischio meteo-idrogeologico idraulico e l'allertamento;
 - c. Fonte ufficiale delle informazioni in caso di allerta meteo, riconoscibile e riconosciuta sia da cittadini che mass media;
 - d. Permette una comunicazione rapida e diretta verso i sindaci e i cittadini;
 - e. Aggrega e diffonde le norme di autoprotezione e le condizioni di rischio locali (a livello di singolo Comune);
 - f. Navigazione del sito web per singolo Comune per consentire di verificare l'esposizione al rischio, la situazione di allerta in corso, consultare il Piano di Protezione Civile comunale, rimanere aggiornati sulle notizie che ciascun Sindaco può pubblicare direttamente in questo spazio per informare i propri cittadini;
 - g. Ogni cittadino può registrarsi al sito, indicare il Comune di interesse o i luoghi preferiti (dove lavora o vive) e ricevere notifiche personalizzate sulle allerte in corso;
 - h. Ampio spazio agli eventi in corso dove vengono pubblicati i continui aggiornamenti sulla situazione di criticità.
4. Social network: canale Twitter dove vengono convogliate tutte le comunicazioni sulle allerte meteo in corso per informare gli utenti e i mass media. <https://twitter.com/AllertaMeteoRER>

SINTESI

Questo progetto unisce in un unico spazio web le informazioni di prevenzione, allertamento ed emergenza ed aggrega tutte le informazioni e i Piani di Protezione Civile relativi ai singoli Comuni emiliani. Si qualifica come fonte ufficiale per i mass media e, soprattutto, per i cittadini. Prima del lancio del progetto, nella fase di sperimentazione è stato effettuato un percorso di formazione degli amministratori locali e dei funzionari sia sul funzionamento del portale che sul sistema di protezione civile e sul sistema di allertamento.

Trattandosi di un sito web raggiunge tutte quelle persone che si informano online, non coinvolgendo le persone più anziane o i bambini che non utilizzano i computer e i social network.

FRIULI-VENEZIA GIULIA

<http://www.protezionecivile.fvg.it>

INQUADRAMENTO

Per far fronte al tema dell'allertamento e alla necessità di informare la popolazione quando vengono emesse le allerte meteo, la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia ha avviato un percorso volto al progressivo miglioramento tecnologico e degli aspetti procedurali proprio in materia di allertamento.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Sviluppo di un software per l'automatizzazione delle procedure dell'allertamento. Questo software è stato progettato e sviluppato dai tecnici della Protezione Civile della Regione, in modo tale che possa sempre essere aggiornato, implementato o adattato in caso di nuove esigenze.
2. Per questa Regione l'allerta meteo viene emessa dal Centro Funzionale Decentrato; una volta che la comunicazione arriva in sala operativa, viene diramata a tutti i contatti formati da Istituzioni comunali, organi regionali, altri enti pubblici e privati e agli organi d'informazione. Questa comunicazione è inviata attraverso mezzi diversi (Posta Elettronica Certificata, SMS, e-mail) in modo tale da dare ridondanza al messaggio.
3. L'allerta emessa viene pubblicata sul sito web della protezione civile della Regione (<http://www.protezionecivile.fvg.it>), dove sono consultabili le norme di autoprotezione e i rischi a cui è esposto questo territorio, e sui siti web istituzionali dei Comuni che ne hanno fatto richiesta.
4. Sviluppo di un portale web per la pubblicazione dei Piani Comunali di Protezione Civile dove sono integrati i bollettini di vigilanza e le allerte del CFD. In questo modo, sia gli incaricati di protezione civile che i cittadini stessi possono accedere alle informazioni specifiche sui piani comunali, sui rischi, le azioni di autoprotezione e le misure per mitigare gli effetti. Queste stesse informazioni possono essere visualizzate in modalità "mappe tematiche" per aumentare la conoscenza e la consapevolezza del proprio territorio. Sito web: <http://pianiemergenza.protezionecivile.fvg.it/>.
5. MoPIC: applicazione per smartphone che consente di essere informati sullo stato di allerta in corso e sulle procedure attivate, oltre ad offrire ulteriori informazioni sui piani comunali e sui rischi del territorio.
6. Social Network: attraverso i canali ufficiali della protezione civile della Regione Friuli-Venezia Giulia vengono diffuse le comunicazioni in caso di allerta meteo ed emergenza e sono utilizzati anche con l'intento di informare, coinvolgere e formare i cittadini tramite la promozione della cultura di prevenzione dei rischi e di autoprotezione, educando anche gli utenti a seguire gli account ufficiali. Facebook: <https://www.facebook.com/protezionecivile.fvg/>; Twitter: https://twitter.com/ProtCivReg_FVG; YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCoxWjzBn698OFAYIM2hheQA>.
7. Realizzazione di una grafica coordinata condivisa per le allerte meteo nei tre diversi colori (giallo, arancione, rosso). Esempio: <https://www.facebook.com/protezionecivile.fvg/posts/1182827121864714>.
8. Costruzione di una social media community di protezione civile, che oggi aggrega più di 100 canali social dei volontari dei gruppi comunali di protezione civile (definiti #volontaridivalore) a cui si aggiungono gli account delle associazioni di protezione civile. Questa rete social è di immediato riconoscimento grazie all'uso dell'immagine coordinata che garantisce la diffusione capillare delle allerte.
9. Esercitazioni di protezione civile volte a testare anche le procedure operative dedicate alla comunicazione e informazione dei cittadini.

SINTESI

La Regione Autonoma del Friuli-Venezia Giulia ha sviluppato un complesso sistema per garantire una comunicazione capillare in caso di allerta meteo che comprende mezzi di comunicazione e soggetti istituzionali diversi. Questo sistema privilegia i nuovi media e la comunicazione digitale.

Da segnalare la volontà di ricreare anche online il sistema di protezione civile creando una rete coordinata di comunicazioni con le associazioni di volontariato e i gruppi comunali di protezione civile.

Naturalmente questo sistema va affiancato ai mezzi di comunicazione tradizionali e offline per informare e comunicare le tematiche di protezione civile e le allerte meteo ai "cittadini non digitali".

LIGURIA

<https://www.regione.liguria.it/homepage/protezione-civile-ambiente/protezione-civile.html>

INQUADRAMENTO

La Liguria è una delle regioni italiane maggiormente colpite da frane e alluvioni e che, anche in recenti fatti di cronaca, ha pagato questa fragilità con perdite di vita umane. Per questo motivo, oltre ad intervenire direttamente sul territorio, la Regione Liguria e l'Agencia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Ligure (ARPAL) hanno sviluppato un progetto dedicato all'informazione delle allerte meteo, per raggiungere un maggior numero di persone sia in caso di allerta che per divulgare le misure di autoprotezione.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Costruzione del sito web "Allerta Liguria" (<http://www.allertaliguria.gov.it>) dedicato alle allerte regionali, per raccogliere tutte le informazioni relative alle allerte e rendere l'allertamento più efficace in termini di diffusione, rapidità e usabilità delle informazioni.
 - a. Operativo e aggiornato 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno.
 - b. Riunisce in un unico spazio online tutte le informazioni sul rischio meteo-idrogeologico-idraulico e l'allertamento.
 - c. Fonte ufficiale delle informazioni in caso di allerta meteo.
 - d. Permette una comunicazione rapida e diretta verso gli utenti.
 - e. Aggrega e diffonde le norme di autoprotezione.
 - f. Ampio spazio al monitoraggio degli eventi in corso dove vengono pubblicati i continui aggiornamenti sull'evoluzione della situazione.
 - g. È presente una sezione che insegna come leggere il bollettino di vigilanza, i messaggi di allerta e gli avvisi di criticità.
2. Social network: canale Twitter dove vengono convogliate tutte le comunicazioni sulle allerte meteo in corso per informare gli utenti e i mass media (https://twitter.com/ARPAL_rischiome).

SINTESI

Questo progetto unisce in un unico spazio web le informazioni di prevenzione, allertamento ed emergenza relativi alla Liguria. Si qualifica come fonte ufficiale sia per i mass media e, soprattutto, per i cittadini.

Trattandosi di un sito web raggiunge tutte quelle persone che si informano online, non coinvolgendo le persone più anziane o i bambini che non utilizzano i computer e i social network. Con la creazione di un portale web di questo tipo è necessario informare la cittadinanza e le amministrazioni locali sull'esistenza di questa risorsa e sul suo utilizzo attivo.

PACA

<https://www.maregionsud.fr/>

INQUADRAMENTO

La Regione del PACA (Provenza-Alpi-Costa Azzurra) è particolarmente vulnerabile ai rischi naturali, come alluvioni, frane, incendi boschivi, valanghe, che sono ora accentuati da una popolazione in rapida crescita e dall'urbanizzazione. Nel corso degli anni, la Regione ha messo in atto una serie di meccanismi per agire a favore della prevenzione e per proteggere le aree più vulnerabili.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. La Regione del PACA, a causa della sua elevata esposizione ai rischi, ha sviluppato politiche di prevenzione che si basano su:

- a. ridurre la vulnerabilità e sviluppare la cultura del rischio;
- b. aiutare i territori colpiti da disastri naturali;
- c. affiancare le istituzioni locali, sviluppando la figura del risk manager;
- d. affrontare il rischio di alluvione.

Per tradurre questi obiettivi in azioni concrete, le priorità stabilite dalla Regione sono soggette a un sistema di bonus finanziario per le operazioni che contribuiscono a:

- a. sviluppare e diffondere una vera cultura del rischio (tramite il mantenimento della memoria degli eventi, esercitazioni, campagne di sensibilizzazione, informazioni sui rischi, raccolta di testimonianze);
- b. una pianificazione urbana e un'organizzazione dello spazio integrata con le misure concrete per la riduzione della vulnerabilità ed esposizione ai rischi;
- c. esplorare soluzioni innovative e/o alternative (ad esempio che facciano uso di moderni approcci urbanistici e di ingegneria naturalistica);
- d. promuovere azioni intercomunali e/o coordinate sul territorio.

2. Nel 2012, la Regione ha approvato un nuovo quadro di intervento per ridurre la vulnerabilità, al fine di rafforzare la considerazione dei rischi nella pianificazione dell'uso del territorio e contribuire allo sviluppo di una cultura del rischio in Provenza-Alpi-Costa Azzurra. Si tratta di un approccio integrato che integra la prevenzione con la pianificazione territoriale.

3. Sito web istituzionale aggiornato con le informazioni sui rischi e le attività svolte (<https://www.maregionsud.fr/>).

4. Presenza sui principali social network: Facebook <https://www.facebook.com/maregionsud>, Twitter <https://twitter.com/maregionsud>, YouTube <https://www.youtube.com/channel/UJCbYM6Y9heBMtJanycBF3Fw>, Instagram <https://www.instagram.com/maregionsud/>.

5. Partecipazione a progetti europei nell'ambito di INTERREG dedicati alla prevenzione, gestione dei rischi, vulnerabilità dei territori (RISK NAT, GERIA, RIVES, FRAMEA, PROTERINA).

6. Osservatorio regionale sui grandi rischi (<http://observatoire-regional-risques-paca.fr/>).

L'osservatorio è nato dalla collaborazione di più enti per migliorare la conoscenza e diffondere le informazioni sui principali rischi presenti sul territorio regionale con i seguenti obiettivi:

- a. creare una rete di attori per migliorare la prevenzione;
- b. condividere, valorizzare e sviluppare conoscenza;
- c. adeguare i campi di osservazione al servizio dell'azione tenendo conto delle evoluzioni e delle esigenze dei territori.

SINTESI

Approccio integrato tra politiche volte alla prevenzione e la pianificazione territoriale. Dialogo e sostegno alle istituzioni locali.

La Regione del PACA ha come destinatari finali le istituzioni locali (come i Comuni) e non i cittadini, quindi tutte le attività svolte sono attivate a questo livello.

SARDEGNA

<http://www.regione.sardegna.it/j/v/2568?s=331210&v=2&c=148&t=1>

INQUADRAMENTO

A seguito dell'alluvione del 2013, la Sardegna si è dimostrata una regione vulnerabile dal punto di vista idrogeologico. Ciò ha accresciuto la consapevolezza di quanto sia necessario investire sull'informazione alla popolazione.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. "Pronti, protezione nella tua Isola" è il progetto ideato dalla Direzione Generale della Protezione Civile della Regione Sardegna per diffondere una cultura della sicurezza nelle scuole sarde di ogni ordine e grado. Partendo dagli studenti punta a favorire la diffusione di queste informazioni anche nelle famiglie grazie al passaparola e alla condivisione.
2. Gli studenti, grazie a questo percorso formativo in aula, hanno l'opportunità di conoscere il sistema di protezione civile e le sue componenti e, nello specifico, i compiti dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Sardegna, del Corpo forestale, di Forestas e del volontariato.
3. Vengono approfonditi i temi dei rischi presenti nel territorio, della salvaguardia delle persone, dei beni e dell'ambiente in genere. Inoltre, viene favorito il contatto diretto con la realtà delle organizzazioni di volontariato di protezione civile, gli strumenti e i mezzi che hanno a disposizione per combattere i rischi ed intervenire in emergenza.
4. Diffusione delle misure di autoprotezione e dei comportamenti da adottare in caso di emergenza.
5. Con questo percorso gli studenti entrano in contatto anche con il volontariato ed il ruolo che esso ricopre e vengono stimolati ad entrare a farne parte.
6. Con la L.R. n. 13/2018 è stato aggiornato il procedimento di approvazione della pianificazione regionale in materia di protezione civile allo scopo di promuovere la crescita della resilienza delle comunità, attraverso la diffusione della conoscenza e della cultura di protezione civile, in recepimento dei principi sanciti dalla normativa nazionale. A questo scopo è stato prodotto, attraverso un percorso partecipativo, il "Piano Regionale di Protezione Civile per il rischio idraulico, idrogeologico e da fenomeni meteorologici avversi" (<http://www.sardegnaambiente.it/index.php?xsl=2282&s=372112&v=2&c=12454&idsito=20>).

SINTESI

Azione formativa che partendo dagli studenti mira a raggiungere tutta la popolazione. Mostra come la protezione civile sia un sistema composto da enti diversi, ognuna con un ruolo specifico. Mette in contatto gli studenti con le associazioni di volontariato di protezione civile del territorio. Il progetto fa leva sulla prevenzione non strutturale e sulla resilienza. Interazione tra gli studenti e il sistema di protezione civile.

Progetto che si inserisce tra le azioni da portare avanti in fase preparatoria, sforzo importante di copertura di tutte le scuole del territorio. Difficile verificare l'effettivo passaparola e la diffusione delle misure di autoprotezione oltre l'ambiente scolastico. Progetto da affiancare ad altre azioni di informazione e comunicazione alla popolazione on/offline e attività di comunicazione in fase di allertamento ed emergenza.

VAR

<https://www.var.fr>

INQUADRAMENTO

A seguito delle inondazioni del giugno 2010 e del novembre 2011, il Consiglio Dipartimentale del Var ha deciso di avviare la prima fase del Programme d'Actions de Prévention Du Risque Inondation (PAPI) sul territorio del fiume Argens e dei suoi affluenti.

ATTIVITÀ SVOLTE

Il PAPI è stato realizzato grazie alla collaborazione di diversi attori e istituzioni del territorio; comprende un'area di 2700 km² e 74 comuni e ha come obiettivo quello di rendere il territorio meno vulnerabile alle alluvioni e ai fenomeni naturali ricorrenti. Per raggiungere questo obiettivo si è lavorato, da un lato, sull'informazione della popolazione (anche attraverso le scuole) dall'altro sulla pianificazione urbana.

Il Dipartimento del Var ha realizzato numerosi materiali per l'informazione e la comunicazione con la popolazione sul rischio alluvioni:

1. video: <https://www.dailymotion.com/video/x21ww0h>;
2. brochure rivolte alla popolazione dedicate alle alluvioni del passato, sui contrassegni delle precedenti alluvioni, sulla vulnerabilità delle abitazioni, sulla strategia adottata per il fiume Argens: https://www.var.fr/documents/20142/110788/PAPI+Plaquette-DIAGNOSTIC-VULNERABILITE_WEB.pdf/0e9bbc21-4b39-6696-43b9-90f15900e42b;
3. guide per gli amministratori comunali e gli studi di consulenza: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/R%C3%B4le+des+documents+d%27urbanisme.pdf/4b8d8630-8caf-6238-7c01-9e0715d2da56>;
4. documenti informativi per gli agricoltori: https://www.var.fr/documents/20142/110788/PAPI+Plaquette_Ruissellement-erosion-agricole.pdf/fbe6f9c9-8f00-07fb-6b27-00779168245d;
5. newsletter dedicata;
6. sito web con una sezione sul tema: <https://www.var.fr>;
7. un quiz sui comportamenti da adottare: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/Alerte+inondation+savoir+r%C3%A9agir+efficacement.pdf/d357c28f-c7bf-15dd-bad6-b311e4023af1>;
8. una guida che spiega il PAPI e i suoi obiettivi con un glossario di termini tecnici utilizzati: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/Guide-expo-PAPI.pdf/48b3dd63-91e2-480d-253e-61adcc17df96>.

SINTESI

Si tratta di un'azione verticale dedicata alla prevenzione del rischio alluvioni a seguito di due eventi critici che hanno colpito questo territorio. Ampia tipologia di brochure e materiali stampabili adattati ai diversi target. Si segnala l'impiego del quiz (punto 7), utile per valutare l'efficacia della comunicazione e per monitorare la consapevolezza della popolazione nel tempo.

Progetto verticale. Limitata l'attività online di informazione e comunicazione alla popolazione che avviene solo tramite il sito web.

3.4.4 ESPERIENZE E PROGETTI NAZIONALI E INTERNAZIONALI

AMERICAN RED CROSS

<https://www.redcross.org>

INQUADRAMENTO

La Croce Rossa Americana o American Red Cross, è un'organizzazione umanitaria volontaria che fornisce assistenza di emergenza, aiuti nei disastri naturali e svolge attività educativa negli USA. Le attività che vengono svolte per la prevenzione relativa al rischio alluvione e di intervento in emergenza sono solo una piccola parte dei compiti che questa associazione porta avanti in America.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. La Croce Rossa si occupa sia di intervenire quando si verifica una alluvione per prestare soccorso alla popolazione colpita sia di informare la popolazione dei rischi e dei comportamenti di autoprotezione da adottare.
2. Sul sito web è presente una sezione dedicata interamente ai comportamenti da tenere prima, durante e dopo una alluvione e come ripulire una casa allagata. Fonte: <https://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/flood.html>
3. Sul sito web è disponibile anche la sezione delle ultime notizie dove vengono rilanciate le misure di autoprotezione in caso di maltempo in arrivo: <https://www.redcross.org/about-us/news-and-events/latest-news.html>
4. Oltre alle informazioni testuali contenute sul sito, la Croce Rossa ha realizzato brevi video (online sul canale YouTube dell'organizzazione) con le informazioni pratiche per prepararsi ad una emergenza: <https://youtu.be/MzaGbHkndts>
5. Attività di storytelling sui social network (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Flickr) dedicata alla prevenzione e alle attività che svolge la Croce Rossa Americana nelle emergenze.
6. Monster Guard App: per i bambini di età compresa tra 7 e 11 anni. Questa app insegna a prepararsi per le emergenze di vita reale a casa con l'aiuto di Maya, Chad, Olivia e altri mostri.
7. Emergency App: app all-inclusive che consente di monitorare più di 35 diversi avvisi di maltempo e di emergenza.
8. Attraverso i comitati locali svolge attività di formazione e informazione nelle scuole.

SINTESI

Attività capillare su tutto il territorio americano grazie ai volontari e agli operatori sia per quanto riguarda la fase preventiva che, soprattutto, di intervento in caso di emergenza.

Date le importanti risorse sia economiche che di personale, l'esperienza della Croce Rossa Americana è difficilmente replicabile nella sua interezza.

HONG KONG

<http://hkss.cedd.gov.hk/hkss/eng/index.aspx#3>

INQUADRAMENTO

Hong Kong è esposta ad un elevato rischio idrogeologico. Anche se questo è rappresentato soprattutto da frane (circa 300 all'anno in un territorio di 1.000 km²), le contromisure messe in campo dal Geotechnical Engineering Office (GEO) del Civil Engineering and Development Department per educare la popolazione in tempo di pace sono in larga parte esportabili anche per il rischio alluvione.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Trasmissione televisiva di spot pubblicitari professionali (pubblicità progresso) della durata di 30 secondi. Un nuovo spot ogni due anni. Questo strumento si è dimostrato di gran lunga più efficace di trasmissioni via radio o su carta stampata.
2. Altre attività di disseminazione sono rivolte a specifici gruppi di persone così da ricucire il messaggio secondo le specifiche di ogni gruppo:
 - a. studenti: la tematica del rischio idrogeologico è stata introdotta nel programma scolastico di geografia; esibizioni e conferenze sono periodicamente organizzate nelle scuole (soprattutto elementari e medie); vengono assegnati compiti per casa e ricerche che necessitano dell'aiuto e del coinvolgimento delle famiglie.
 - b. Bambini: viene prodotto merchandising di vario tipo indirizzato ai bambini come libri per bambini, cartoni animati, card collezionabili, ombrelli per bambini, giocattoli di vario genere, cancelleria.
 - c. Passanti: distribuzione di poster, volantini, ventagli, fazzoletti con stampati sopra messaggi riguardanti la sicurezza contro il rischio.
3. Collaborazione con la Croce Rossa e con gruppi ambientalisti e di volontariato locali per promuovere campagne di comunicazione e per raggiungere fornire assistenza ai residenti delle aree più remote.
4. Organizzazione di competizioni pubbliche a premi riguardanti la riduzione del rischio (premio per il miglior slogan, per miglior design di segnalibri divulgativi, per miglior fotografia/illustrazione/animazione di eventi passati ecc.).
5. Organizzazione di stand itineranti in centri commerciali o durante festival con quiz riguardanti domande sulla sicurezza e con souvenir a tema come premi.
6. Organizzazione di grandi esibizioni biennali con un tema specifico ad ogni edizione (il ruolo della scienza nella gestione del rischio, la ricostruzione storica degli eventi che hanno colpito il territorio nel passato) organizzati in luoghi differenti (museo della scienza, centri commerciali), comprendenti esposizioni temporanee, presentazioni orali, dimostrazioni pratiche di operazioni di salvataggio.
7. Realizzazione di libri/raccolte fotografiche della storia e gli eventi che hanno colpito la città (il contenuto di tali testi deriva direttamente dalle esibizioni di cui sopra)
8. Istituzione di uno sportello di informazione, assistenza tecnica e finanziaria nei confronti di privati che abbiano proprietà per le quali attività di manutenzione o interventi strutturali possano contribuire alla riduzione del rischio.
9. Installazione nei pressi dei luoghi e abitazioni a maggior rischio di cartelli informativi indicanti informazioni utili, comportamenti sicuri, divieti di passaggio (pedonale o non) in caso di allerte in corso, percorsi di evacuazione.
10. Condivisione trasparente delle informazioni sul sito web della città, condividendo tutte le informazioni circa gli eventi passati, i comportamenti sicuri da tenere, i lavori svolti dalle autorità.
11. Realizzazione di materiale informativo destinato ad un pubblico generale (volantini, fogli e kit

informativi, DVD).

12. Formazione di tecnici e organi professionali.

13. Istituzione di un'unità dedicata alle relazioni con i media riguardo il rischio, la sua gestione, i comportamenti sicuri, gli sviluppi e il lavoro svolto in questo campo.

14. Realizzazione di questionari per verificare il livello di consapevolezza della popolazione e le sue variazioni di anno in anno.

SINTESI

La campagna informativa di Hong Kong presenta numerosi vantaggi. Innanzitutto, non fa affidamento solo ad uno o a pochi strumenti, ma affronta il problema con tanti approcci diversi per raggiungere il maggior numero di persone differenti. A complemento di ciò, concentra maggiormente gli sforzi laddove il rischio è più elevato (punto 9) o nei confronti di specifici gruppi (punto 2) così da aumentare l'efficienza del messaggio trasmesso. Molte iniziative svolte consentono di coinvolgere attivamente la popolazione senza che ciò richieda costi elevati (punti 4, 5). Anche i tecnici sono coinvolti nella disseminazione e nell'assistenza alla popolazione (specialmente nei punti 8 e 12).

Alcune delle misure utilizzate richiedono l'ausilio di una struttura sovracomunale. In alcuni casi (punto 1) i costi possono essere medio-alti.

IO NON RISCHIO

<http://iononrischio.protezionecivile.it/>

INQUADRAMENTO

Io non rischio è una campagna di comunicazione nazionale italiana sulle buone pratiche di protezione civile con l'obiettivo di far conoscere i rischi a cui è esposta la popolazione e i comportamenti di autoprotezione da adottare. Io non rischio si concentra su tre tipologie di rischi: alluvione, terremoto, maremoto. Io non rischio si svolge nelle piazze d'Italia nel weekend dedicato all'evento nazionale e in altre piazze allestite durante l'anno nell'ambito di iniziative locali, workshop internazionali, convegni o eventi culturali. Nelle piazze sono allestiti gazebo con i materiali informativi e sono presidiati da volontari delle associazioni di protezione civile che, dopo un attento percorso di formazione, a loro volta diffondono le informazioni che hanno appreso alla cittadinanza e ai turisti che incontrano nelle piazze in occasione dell'evento.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Sito internet aggiornato con materiali informativi, mappe interattive e le informazioni con cosa sapere e cosa fare in caso di alluvione, terremoto e maremoto. Oltre a tutte le informazioni su dove, come e quando si svolge la campagna nazionale.
2. Social Network della campagna (Facebook, Twitter e Instagram) che vengono utilizzati per diffondere informazioni sui comportamenti di autoprotezione e per la narrazione degli eventi in corso in occasione della campagna. Su questi canali vengono diffuse anche informazioni in caso di grandi emergenze che colpiscono il territorio nazionale.
3. Realizzazione di materiali e brochure cartacee, distribuite nelle piazze, con le informazioni su cosa fare prima, durante e dopo una alluvione, un terremoto o un maremoto.
4. Prima del fine settimana in cui si svolge la campagna su tutto il territorio nazionale viene diffuso uno spot su canali radio e televisivi.
5. Tweetstorm: vera e propria tempesta di tweet che ogni anno viene lanciata nelle due ore dopo la conferenza stampa di presentazione della campagna nazionale con l'obiettivo di massimizzare l'attenzione degli utenti di Twitter sui temi della prevenzione e delle buone pratiche di protezione civile e invitare i cittadini a scendere in piazza.
6. Predisposizione di materiali e del sito web in italiano e in inglese.

SINTESI

Unica campagna a livello nazionale in Italia sui temi di protezione civile condivisa e univoca. Diffusione mediatica a livello nazionale.

La campagna si concentra su tre rischi e si svolge in un unico fine settimana all'anno (salvo eventi locali o workshop) e in un numero limitato, anche se diffuso su tutto il territorio nazionale, di piazze.

I-REACT

<http://project.i-react.eu/>

INQUADRAMENTO

I-REACT è un progetto di innovazione finanziato dalla Commissione europea. Grazie all'utilizzo di social media, smartphone e dispositivi indossabili (wearable) ha l'obiettivo di migliorare la gestione dei disastri. I-REACT punta a sviluppare una soluzione attraverso l'integrazione e la modellazione di dati provenienti da più fonti. Le informazioni provenienti dai sistemi di monitoraggio europei, dalle osservazioni a terra, dalle informazioni storiche e dalle previsioni meteorologiche saranno combinate con i dati raccolti dai nuovi sviluppi tecnologici creati da I-REACT. Questi includono una app mobile e uno strumento di analisi dei social media per tenere conto delle informazioni ottenute con crowdsourcing in tempo reale, droni per migliorare la mappatura, wearable per migliorare il posizionamento ed occhiali per realtà aumentata per facilitare la segnalazione e la visualizzazione delle informazioni da parte dei primi soccorritori. Con questo approccio, I-REACT sarà in grado di responsabilizzare le parti interessate nella prevenzione e gestione dei disastri. I cittadini saranno coinvolti nella segnalazione di informazioni di prima mano, i responsabili delle politiche saranno supportati nel processo decisionale e i primi soccorritori saranno dotati di strumenti utili per il preallarme e la risposta. Nel complesso, I-REACT intende essere un contributo a livello europeo per costruire società più sicure e resilienti ai disastri.

I-REACT sarà la prima piattaforma europea a integrare i dati di gestione delle emergenze provenienti da molteplici fonti, compresa quella fornita dai cittadini attraverso i social media e il crowdsourcing. In questo modo, sarà in grado di produrre informazioni più rapidamente e consentire ai cittadini, ai servizi di protezione civile e ai poliziotti di prevenire e reagire in modo efficace contro i disastri.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Raccolta di informazioni di emergenza da più fonti: I-REACT fornisce una comunicazione anticipata delle emergenze attraverso previsioni meteorologiche accurate che, insieme a conoscenze storiche, mappe satellitari e di rischio, report crowdsourcing e informazioni sui social media, consente di prevedere eventi meteorologici estremi.
2. Integrazione di big data con le informazioni per i servizi di previsione del pericolo, le informazioni crowdsourcing, i droni, i wearable, i dati satellitari e i record storici, al fine di migliorare la gestione delle emergenze.
3. Responsabilizzare le parti interessate con le nuove tecnologie per combattere i disastri: I-REACT fornisce diversi strumenti alle parti interessate più rilevanti nella lotta contro le catastrofi, tra cui un'applicazione mobile per cittadini e professionisti, occhiali intelligenti e dispositivi indossabili per i primi soccorritori e un sistema di smistamento per i responsabili politici.
4. I-REACT riunisce un team multidisciplinare di partner internazionali: da ricercatori a società tecnologiche del settore, funzionari delle Nazioni Unite, consulenti e comunicatori.
5. Realizzazione di pubblicazioni sul progetto e partecipazione a workshop internazionali per presentare I-REACT.

SINTESI

Progetto a livello europeo che mira non solo a rafforzare la prevenzione ma soprattutto a velocizzare la diffusione delle informazioni in caso di emergenza, mettendo i cittadini al centro di questo percorso.

Il progetto è ancora in corso e la applicazione è in via di sperimentazione in alcune realtà europee tra cui Torino. Questo progetto si basa sull'utilizzo delle nuove tecnologie e dei social media; affidarsi in modo quasi esclusivo all'online può essere controproducente a causa del digital divide ancora ben presente in molti Paesi.

3.5 MATERIALE DI SUPPORTO

Le buone pratiche introdotte al paragrafo 3.4 rappresentano degli spunti per interi programmi di comunicazione, ovvero per la struttura generale necessaria per organizzare la comunicazione in tempo di pace. Tale struttura deve poi essere popolata con contenuti educativi e informativi, che però non sempre vengono resi disponibili. In questo paragrafo vengono quindi forniti alcuni materiali, come canzoni, video, volantini, infografiche e poster, che possono essere utilizzati ed inseriti in un qualsiasi programma di comunicazione per svolgere delle attività come quelle relative alla trasmissione delle norme di autoprotezione.

3.5.1 MATERIALE AUDIO E VIDEO

“Sebastianoti prendo per mano” è un progetto promosso e finanziato dal Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri e realizzato tramite un accordo fra la Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze e l’Università degli Studi di Firenze - Dipartimento di Scienze della Terra, con il contributo dell’associazione no profit Raggruppamento sussidiario per il servizio nazionale di protezione civile e tutela ambientale” e dell’Associazione Suonamidite Onlus, con testi e musica a cura di Francesco Mugnai e Mario Costanzi, disegni a cura di Emanuele Intrieri. Il progetto promuove l’educazione al rischio geologico dei bambini e il potenziamento della percezione dei rischi naturali attraverso il linguaggio della musica e delle immagini, che contribuiscono anche a veicolare alcune delle norme di autoprotezione. Il progetto ha visto la realizzazione di un CD (Figura 2) di canzoni appositamente scritte e musicate, ciascuna avente come tema uno specifico rischio geologico, tra cui anche il rischio alluvione. I brani sono disponibili con licenza Creative Commons anche tramite il canale YouTube dell’Associazione Suonamidite Onlus al seguente link: https://www.youtube.com/watch?v=nDnWrLe65nQ&index=3&list=PLbCi8FcQOe66vMqwO08qKrl_Muc-YaoPg



Figura 2 - Illustrazione relativa al rischio alluvione realizzata per il progetto “Sebastiano ti prendo per mano”.

Nel 2006, a seguito di una collaborazione tra il Dipartimento della Protezione Civile e la Fondazione Pubblicità Progresso, sono stati realizzati alcuni spot tra cui quello sul rischio alluvione (regia a cura di Flavio Campagna Kampah, disegni di Leo Ortolani, voce di Luca Ward; Figura 3). Il video è presente a bassa risoluzione sul canale YouTube ufficiale del Dipartimento della Protezione Civile, ma su internet è reperibile anche a risoluzioni più elevate: <https://www.youtube.com/watch?v=ecFfjMQCINM&feature=youtu.be>



Figura 3 - Immagine tratta dallo spot del Dipartimento della Protezione Civile e di Pubblicità Progresso relativo al rischio alluvione.

Il 26 gennaio 2015 è stata costituita l'Associazione di Promozione Sociale Civilino (Figura 4), l'evoluzione di un progetto intrapreso nel 2003 grazie al finanziamento del Servizio di Protezione Civile della Regione Umbria. L'Associazione, oltre a realizzare video animati nel settore della protezione civile, si dedica alla creazione giochi didattici a tema per coinvolgere i bambini in aula, o altre occasioni ludiche, come campus, eventi di piazza o anche a casa con i genitori. Sul sito (<http://www.civilino.it>) alle sezioni "Attività" e "Scopri di più" sono disponibili da scaricare giochi, poster che illustrano le norme di autoprotezione e altro materiale utile relativamente ad alcuni rischi, tra cui quello di alluvione.

Sono anche disponibili video, come quello sul rischio alluvione (dal canale YouTube ufficiale): https://www.youtube.com/watch?v=eHI_mRrm0f8&feature=youtu.be

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/civilino.umbra> Pagina Twitter: <https://twitter.com/CivilinoProCiv>

Pagina Twitter: <https://twitter.com/CivilinoProCiv>



Figura 4 - Mascotte del progetto Civilino.

3.5.2 PIEGHEVOLI E POSTER

Dal sito della campagna Io Non Rischio (descritta nel paragrafo 3.4) è scaricabile un pieghevole ed una scheda (disponibili anche in inglese e in tedesco) che comprendono, tra l'altro, le principali norme di autoprotezione da trasmettere alla popolazione. Il pieghevole illustra cosa deve sapere il cittadino per imparare a prevenire i danni delle alluvioni e affrontare meglio le situazioni di emergenza e cosa può fare per contribuire a ridurre il rischio alluvione. La scheda contiene informazioni utili per tutta la famiglia sui comportamenti da adottare durante l'allerta, durante l'alluvione (Figura 5) e dopo l'alluvione. Sia il pieghevole che la scheda sono corredati da disegni che aiutano a veicolare il messaggio: <http://iononrischio.protezionecivile.it/alluvione/materiali-informativi>.



Figura 5 - Stralcio della scheda relativa al rischio alluvione realizzata per la campagna Io Non Rischio.

Gli stessi concetti sono stati riarrangiati e altri sono stati aggiunti (in particolare per quanto riguarda l'allestimento di un kit d'emergenza) dalla Direzione Generale della Protezione Civile della Regione Sardegna: <http://www.sardegnaambiente.it/index.php?xsl=2282&s=289488&v=2&c=12454&idsito=20>

Prendendo a modello un prodotto del Comune di Gaiole in Chianti (si veda paragrafo 3.4.1), è stato preparato, a titolo di esempio, un volantino che può essere utilizzato da un qualsiasi Comune all'interno della propria campagna di comunicazione. Tale volantino fornisce al cittadino le principali informazioni contenute nel Piano Comunale di Protezione Civile, come: elenco e collocazione delle aree di attesa; indicazione delle aree a rischio nel territorio comunale; numeri utili da chiamare in caso di emergenza; brevi istruzioni per creare un kit di emergenza da tenere in casa ed utilizzare al momento del verificarsi di una criticità; informazioni sulle allerte meteo e sui codici-colore (verde, giallo, arancione e rosso) utilizzati per diramare l'allerta con indicati, per ogni codice-colore, i canali di comunicazione che il Comune impiega per avvisare la popolazione; informazioni sui rischi idrogeologico ed idraulico e sui fenomeni che si possono verificare sul territorio comunale in caso di allerta gialla, arancione e rossa; comportamenti di autoprotezione da adottare prima, durante e dopo l'alluvione estrapolati dal sito della campagna Io Non Rischio.

Il volantino è disponibile in formato .ppt editabile in allegato alle presenti linee guida (Allegato 2) ed un suo stralcio è rappresentato in Figura 6.

Stemma e nome del Comune

Logo della Protezione Civile del Comune

PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI [NOME DEL COMUNE]

Aree di Attesa Sicura

Sono luoghi di prima accoglienza per la popolazione, raggiungibili attraverso un percorso sicuro. La loro individuazione avviene in aree dove le persone possono radunarsi ed essere tempestivamente assistite dalle strutture della protezione civile. È bene che ogni cittadino sappia qual è l'area più vicina al suo luogo di residenza da raggiungere.

Elenco Aree

A01.

A02.

A03.

...

...

...

Kit di emergenza

La casa in cui vivi, in caso di una qualsiasi emergenza, può rimanere isolata e priva di servizi essenziali come acqua, luce e gas. Un kit con pochi e utili oggetti ti permetterà di superare le fasi critiche informato e con tranquillità. Tieni un **piccolo zaino** in un luogo accessibile e conosciuto a tutti con dentro:

- una torcia a batteria;
- una radio portatile a batteria;
- un coltello multiuso;
- contenitore ermetico di plastica;
- un kit di pronto soccorso.

In caso di emergenza completa il kit con:

- una bottiglia di acqua potabile sigillata;
- generi alimentari non deperibili;
- vestiario pesante;
- e riempi il contenitore di plastica con **fotocopia documenti di identità**, altri documenti importanti, **medicine specifiche**, **soldi** in contanti.

Numeri utili

Numero unico di emergenza: 112

Soccorso Sanitario: 118

Comune di:

Polizia municipale:

Associazioni di volontariato:

.....

.....

Stemma e nome del Comune

Logo della Protezione Civile del Comune

PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI [NOME DEL COMUNE]

Allerta meteo

Il sistema di allertamento segnala preventivamente la possibilità di verificarsi di eventi meteo potenzialmente pericolosi. La scala di allertamento è espressa da CODICI-COLORE che vanno dal verde (nessuna criticità) al giallo, all'arancione e infine al rosso.

In caso di ALLERTA il Comune avverte la popolazione con i mezzi di comunicazione indicati di seguito per ogni codice-colore.

ALLERTA VERDE: assenza di fenomeni significativi prevedibili.

Seppur molto affidabili, le allerte meteo sono comunque soggette ad un certo grado di incertezza.

ALLERTA GIALLA: previsti fenomeni intensi, localmente pericolosi o pericolosi per lo svolgimento di attività particolari.

Conoscere i potenziali rischi è utile per adottare i comportamenti migliori e prevenire incidenti e danni.

ALLERTA ARANCIONE: previsti fenomeni più intensi del normale, pericolosi per cose e persone.

Conoscere i potenziali rischi è utile per adottare i comportamenti migliori e prevenire incidenti e danni.

ALLERTA ROSSA: previsti fenomeni estremi, molto pericolosi per cose e persone.

Conoscere i potenziali rischi è utile per adottare i comportamenti migliori e prevenire incidenti e danni.

Sito web del Comune

Telefonata/SMS

E-mail

Facebook

PMV (Pannelli a Messaggio Variabile)

App

WhatsApp

Twitter

Stemma e nome del Comune

Logo della Protezione Civile del Comune

PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI [NOME DEL COMUNE]

Il Piano Comunale di Protezione Civile individua i rischi presenti sul territorio comunale e le procedure operative di intervento con le quali fronteggiare un evento calamitoso.

Il Piano contiene anche le informazioni utili ai cittadini per affrontare con maggiore consapevolezza eventuali situazioni di emergenza.

Rischio idrogeologico-idraulico

ALLERTA GIALLA

Si possono verificare:

- Allagamenti localizzati delle strade, sottopassi, aree depresse dovuti alla crisi del sistema fognario e dei corsi d'acqua minori.
- Frane superficiali e colate di fango improvvise.

ALLERTA ARANCIONE

Si possono verificare:

- Allagamenti diffusi nelle zone depresse, delle sedi stradali e nelle aree a maggior pericolo di alluvione.
- Innesco di frane nelle aree a elevata pericolosità idrogeologica.

ALLERTA ROSSA

Si possono verificare:

- Allagamenti diffusi nelle zone depresse, delle sedi stradali e nelle aree a maggior pericolo di alluvione. Piene importanti nei corsi d'acqua principali con possibilità di danneggiamento degli argini, sormonto di passerelle e ponti con inondazione delle aree circostanti.
- Innesco di frane, anche di grandi dimensioni e in maniera diffusa nelle aree a elevata pericolosità idrogeologica.

Stemma e nome del Comune

Logo della Protezione Civile del Comune

PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI [NOME DEL COMUNE]

Alluvione

PRIMA

In questa fase, quando viene diramata un'allerta, è possibile compiere alcune azioni preventive per ridurre il rischio.

- Tieni informato sulle situazioni di pericolo previste sul territorio e sulle misure adottate dal tuo Comune.
- Non dormire nei piani seminterrati ed evita di soggiornarvi.
- Proteggi i locali che si trovano al piano strada e chiudi le porte di cantine, seminterrati o garage solo se non ti esponi a pericoli.
- Se ti devi spostare, valuta prima il percorso ed evita le zone allagate.
- Valuta bene se mettere al sicuro l'automobile o altri beni: può essere pericoloso.
- Condividi quello che sai sull'allerta e sui comportamenti corretti.
- Verifica che la scuola di tuo figlio sia informata dell'allerta in corso e sia pronta ad attivare il proprio piano di emergenza.

DURANTE

Se sei in un luogo chiuso

- Non scendere in cantine, seminterrati o garage per mettere al sicuro i beni: rischi la vita.
- Non uscire assolutamente per mettere al sicuro l'automobile.
- Se ti trovi in un locale seminterrato o al piano terra, sali ai piani superiori.
- Evita l'ascensore: si può bloccare.
- Aiuta gli anziani e le persone con disabilità che si trovano nell'edificio.
- Chiudi il gas e disattiva l'impianto elettrico.
- Non toccare impianti e apparecchi elettrici con mani o piedi bagnati.
- Non bere acqua dal rubinetto: potrebbe essere contaminata.
- Limita l'uso del cellulare: tenere libere le linee facilita i soccorsi. Tieni informato su come evolve la situazione e segui le indicazioni fornite dalle autorità.

Se sei all'aperto

- Allontanati dalla zona allagata: per la velocità con cui scorre l'acqua, anche pochi centimetri potrebbero farti cadere.
- Raggiungi rapidamente l'area vicina più elevata, o sali ai piani superiori di un edificio, evitando di dirigersi verso pendii o scarpate artificiali che potrebbero franare.
- Fai attenzione a dove cammini: potrebbero esserci voragini, buche, tombini aperti ecc.
- Evita di utilizzare l'automobile. Anche pochi centimetri d'acqua potrebbero farti perdere il controllo del veicolo causarne lo spegnimento: rischi di rimanere intrappolato.
- Evita sottopassi, argini, ponti: restare o transitare in questi luoghi può essere molto pericoloso.
- Limita l'uso del cellulare: tenere libere le linee facilita i soccorsi.
- Tieni informato su come evolve la situazione e segui le indicazioni fornite dalle autorità.

DOPO

- Segui le indicazioni delle autorità prima di intraprendere qualsiasi azione, come rientrare in casa, spalare fango, svuotare acqua dalle cantine ecc.
- Non transitare lungo strade allagate: potrebbero esserci voragini, buche, tombini aperti o cavi elettrici tranciati.
- Inoltre, l'acqua potrebbe essere inquinata da carburanti o altre sostanze.
- Fai attenzione anche alle zone dove l'acqua si è ritirata: il fondo stradale potrebbe essere indebolito e cedere.
- Verifica se puoi riattivare il gas e l'impianto elettrico. Se necessario, chiedi il parere di un tecnico.
- Prima di utilizzare i sistemi di scarico, informati che le reti fognarie, le fosse biologiche e i pozzi non siano danneggiati.
- Tieni informato sulle criticità previste sul territorio e sulle misure adottate dal tuo Comune.
- Non dormire nei piani seminterrati ed evita di soggiornarvi.
- Prima di bere l'acqua dal rubinetto assicurati che ordinanze o avvisi comunali non lo vietino; non mangiare cibi che siano venuti a contatto con l'acqua dell'alluvione: potrebbero essere contaminati.

Figura 6 - Stralcio del volantino per la disseminazione di alcuni dei contenuti base da trasmettere in tempo di pace. La versione integrale è in allegato in formato .ppt.

4 COMUNICAZIONE IN PREVISIONE DI EVENTO ED IN EMERGENZA

Per comunicazione in previsione di evento ed in emergenza si intende l'insieme delle attività di informazione alla popolazione svolte dal Sindaco, con il contributo dell'Amministrazione Comunale, al momento dell'emissione del Bollettino di Valutazione delle Criticità Regionali e durante lo stato di emergenza.

Innanzitutto, alla base dell'efficacia della comunicazione in previsione di evento ed in emergenza deve esserci una sostanziosa comunicazione e formazione attuata in tempo di pace, in modo che il cittadino sia consapevole dei rischi che lo possono coinvolgere quotidianamente, sappia come comportarsi in caso di pericolo e sappia comprendere i contenuti ed i termini utilizzati nei messaggi di allerta. La comunicazione in emergenza può essere inoltre essa stessa occasione di educazione alla popolazione sulle norme di autodifesa e sui mezzi di comunicazione utilizzati dal Comune per trasmettere le allerte.

La scala di allertamento, condivisa a livello nazionale ed europeo, è espressa attraverso codici-colore, che vanno dal verde (nessuna criticità) al giallo (criticità ordinaria), arancione (criticità moderata) e infine al rosso (criticità elevata). Tali codici-colore corrispondono ad una definizione dello scenario di evento (fenomeno) e degli effetti e danni attesi che il manifestarsi degli eventi metereologici potrebbe provocare in ciascuna zona di allerta in cui il territorio nazionale è suddiviso.

In Italia vengono individuati gli scenari corrispondenti a ciascun livello di criticità in relazione alle diverse tipologie di rischio meteo idrogeologico e idraulico atteso, che sono: rischio idrogeologico (per esteso, rischio idrogeologico-idraulico del reticolo minore), idraulico (reticolo principale) e idrogeologico con temporali. Nel caso la Regione (o la Provincia autonoma) abbia definito ulteriori tipologie di scenari di rischio (per esempio valanghe) o di fenomeni (per esempio vento, neve etc.) deve stabilirne la corrispondenza con i livelli di allerta e adottarne la medesima scala, d'intesa con il Dipartimento di Protezione Civile (Indicazioni operative - Allegato 1, 2016).

Il rischio derivante da alluvione, su cui è focalizzato il presente lavoro, è connesso sia a criticità idraulica che idrogeologica: per la prima il fenomeno interessa i corsi d'acqua del reticolo maggiore per i quali è possibile effettuare una previsione dell'evoluzione degli eventi sulla base del monitoraggio strumentale dei livelli idrici; mentre per la seconda, il fenomeno interessa i corsi d'acqua minori per i quali non è possibile effettuare una previsione dell'evoluzione degli eventi sulla base del monitoraggio strumentale dei livelli idrici.

Il Bollettino di Valutazione delle Criticità Regionali, che contiene appunto informazioni come il codice-colore e il tipo di rischio, è strutturato per essere compreso dagli addetti ai lavori; è necessario quindi che il Sindaco e gli uffici preposti rielaborino le informazioni contenute al suo interno per essere trasmesse ai cittadini con un linguaggio meno tecnico e più comprensibile. Questo anche alla luce del fatto che il bollettino che il Comune riceve è riferito alla zona di allerta in cui esso si trova che può corrispondere ad un territorio ampio e molto variabile rispetto alle criticità peculiari proprie di un territorio comunale.

Negli anni si sono venute a creare spontaneamente delle pratiche di comunicazione diffuse che vengono impiegate dai Sindaci senza che vi sia un effettivo controllo della loro efficacia; un esempio è l'impiego dei social network, che spesso rischia di essere poco efficace a causa di messaggi privi di informazioni utili (come ad esempio quali sono i comportamenti da adottare) oppure contenenti informazioni poco chiare (ad esempio perché contenenti tecnicismi più indicati ad addetti ai lavori) ed hashtag poco esplicativi e poco usati. Si riscontra quindi la necessità di rispondere all'esigenza di efficacia nella comunicazione alla popolazione in previsione di evento ed in emergenza e di individuazione di azioni e strumenti comuni per gli amministratori per la predisposizione di piani di comunicazione; tra questi, codificare e strutturare un messaggio di allerta che l'amministrazione comunale può inoltrare al cittadino, facilmente adattabile ai vari canali di comunicazione e modificabile a discrezione del Comune.

Anche a seguito dei workshop svolti in compartecipazione con alcuni dei principali attori di protezione civile, sono emerse alcune criticità nella comunicazione del rischio alluvione in previsione di evento riguardanti principalmente:

- la frequenza delle allerte gialle, che è tale da produrre incertezza, tanto da rischiare di generare una sfiducia nel sistema di allertamento stesso da parte della popolazione;
- il corretto impiego dei social media per la comunicazione delle allerte;
- la carenza di personale tecnico, in particolare nei Comuni più piccoli, in grado di gestire la comunicazione alla popolazione.

Di seguito vengono analizzate tali criticità e fornite indicazioni su quando deve essere trasmesso il messaggio di allerta alla popolazione (4.4), chi ne deve essere il promotore (4.5), quali contenuti devono essere inseriti (4.6) e con quale forma (4.7). Vengono inoltre riportati un glossario di hashtag da usare per la composizione dei messaggi di allerta e i messaggi standard che possono essere utilizzati dal personale che si occupa della comunicazione alla popolazione all'interno del Comune, differenziati per codice-colore e mezzo di comunicazione.

4.1 FREQUENZA DELLE ALLERTE GIALLE

Nel caso di un'allerta gialla sono previsti fenomeni ed effetti localizzati o localmente pericolosi ed è difficile prevedere con anticipo dove e quando si manifesteranno. Tali previsioni sono molto frequenti, basti pensare che solo nella Città Metropolitana di Firenze (in comune alle zone di allerta A2, A3, A4, A5, B, M e R2) dal 1° luglio 2015 al 31 dicembre 2017 sono stati emessi 595 avvisi per il rischio idrogeologico e 61 per quello idraulico. Proprio per la natura locale di tali fenomeni e la natura probabilistica della previsione, all'interno della medesima zona di allerta, gli eventi previsti si possono verificare solo in alcuni Comuni o in nessun Comune o anche solo in alcune aree di uno stesso Comune. Quando ciò avviene con una frequenza elevata, il cittadino può percepire le allerte gialle come falsi allarmi e questo genera sfiducia nell'istituzione comunale e nel sistema di allertamento da parte della popolazione.

All'interno dei workshop è stato quindi discusso se comunicare o meno tutte le allerte gialle, propendendo in ultima analisi per la comunicazione senza esitazioni, a fronte di una comunicazione in tempo di pace volta alla diffusione del significato dei codici-colore e delle intrinseche incertezze nella previsione. Le linee guida contenute all'interno del presente lavoro intendono rispondere a tale criticità sia con l'istituzione di una gerarchia dei canali di comunicazione utilizzati in funzione del codice-colore, in modo da attivare determinati canali solamente per le comunicazioni di maggiore criticità, sia con una consistente comunicazione in tempo di pace in modo da spiegare alla popolazione lo scenario di evento e gli effetti e i danni attesi corrispondenti all'allerta gialla.

4.2 CORRETTO IMPIEGO DEI SOCIAL MEDIA

In questo complesso meccanismo si sono ritagliati un ruolo importante i social network, ulteriore strumento da presidiare, aggiornare, ascoltare e soprattutto in continua evoluzione. I social network permettono di veicolare informazioni in maniera più rapida rispetto ai media tradizionali e alle istituzioni e di coinvolgere la comunità; uno dei rischi di tali mezzi sta nella costante necessità di validare la fonte da cui provengono le informazioni. Se da una parte internet consente di diffondere notizie di qualsiasi genere attraverso un gran numero di modalità diverse, dall'altra queste ultime dovranno essere verificate, perché in rete le informazioni, anche se false, possono essere riprese e replicate con esiti spesso molto dannosi e incontrollabili; perciò, soprattutto in caso di emergenza, diventa di fondamentale importanza legittimare e valorizzare la fonte, in modo da non avere o suscitare dubbi sulla veridicità della notizia trasmessa. La presenza e l'uso di internet e dei social network influenzano e ridefiniscono così la circolazione delle informazioni in situazioni di emergenza: il fenomeno prende il nome di Social Media Emergency Management (SMEM). In questo nuovo scenario social sono tre gli attori della comunicazione:

- le autorità e le istituzioni che si occupano della comunicazione e della gestione del rischio con

account ufficiale;

- i media che hanno il compito di diffondere e amplificare i messaggi e le comunicazioni ufficiali;
- il pubblico dei cittadini, destinatari di tale processo.

I cittadini, grazie ai social network, diventano veri e propri sensori o reporter digitali sul territorio producendo foto, video e contenuti testuali sugli eventi che si verificano e di cui sono testimoni.

Il web diventa una piattaforma che permette la collaborazione, la condivisione di contenuti online, la partecipazione, nuove forme di relazione e il passaggio, per quanto riguarda l'utente, da consumer (consumatore di prodotti online) a prosumer, cioè l'utente non è più solo consumatore passivo ma diventa produttore di contenuti online (user generated content).

Il successo dei social media sta nelle loro caratteristiche di fondo, soprattutto nella possibilità di creare legami tra gli utenti e scambiare contenuti dando vita ad articolate reti sociali e spazi di discussione.

L'indagine Global Digital 2019 condotta da We Are Social (<https://wearesocial.com>) in collaborazione con Hootsuite (<https://hootsuite.com>), la piattaforma di social media management più utilizzata a livello mondiale, consente di conoscere i principali trend riguardanti i social media, il mondo digitale e la loro diffusione in Italia e nel mondo.

In Italia il 59% della popolazione totale utilizza i social media (Figura 7) e YouTube, WhatsApp e Facebook si contendono il primato delle piattaforme social su cui gli utenti sono maggiormente attivi (Figura 8). Un trend differente da quello mondiale, che vede Facebook registrare la maggior diffusione. Tra le app di messaggistica, WhatsApp e Facebook Messenger sono ampiamente le più impiegate (Figura 8).

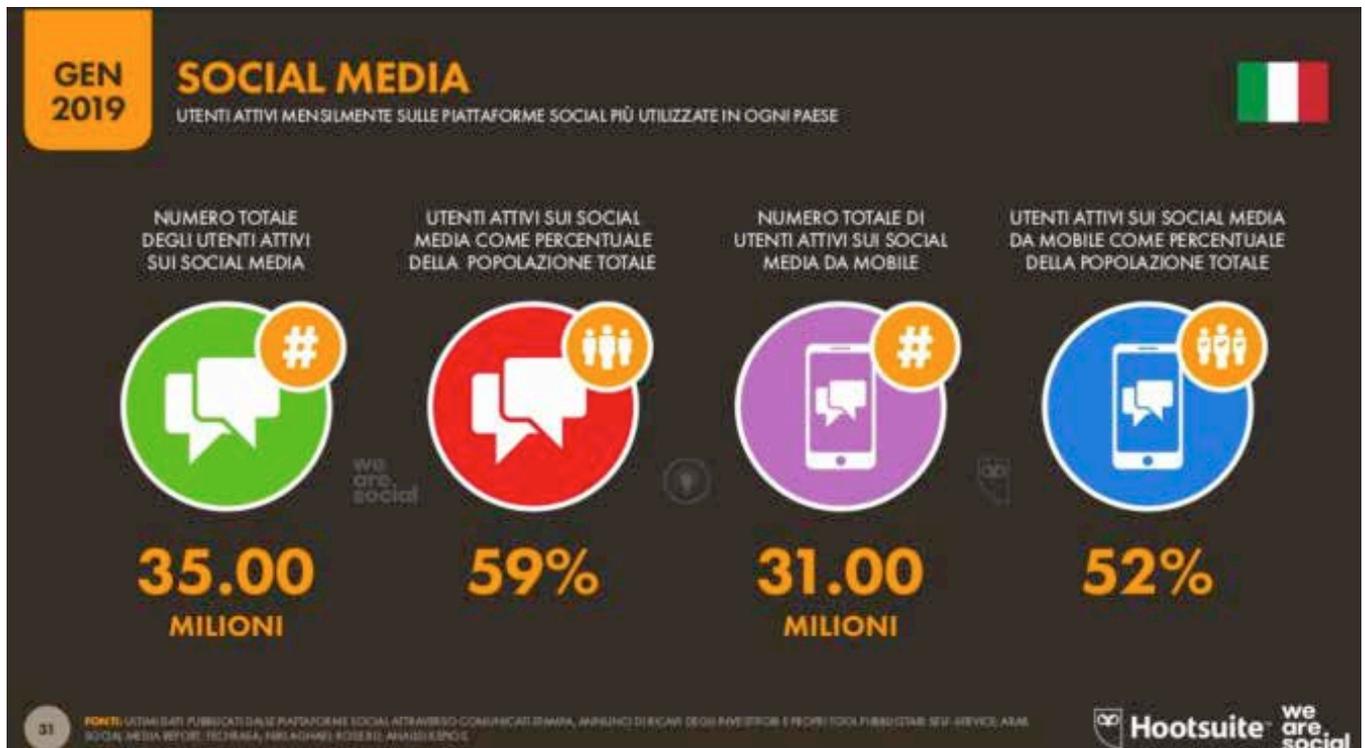


Figura 7 - Uso dei social media in Italia, dall'indagine Global Digital 2019 condotta da We Are Social (<https://wearesocial.com>) in collaborazione con Hootsuite (<https://hootsuite.com>).

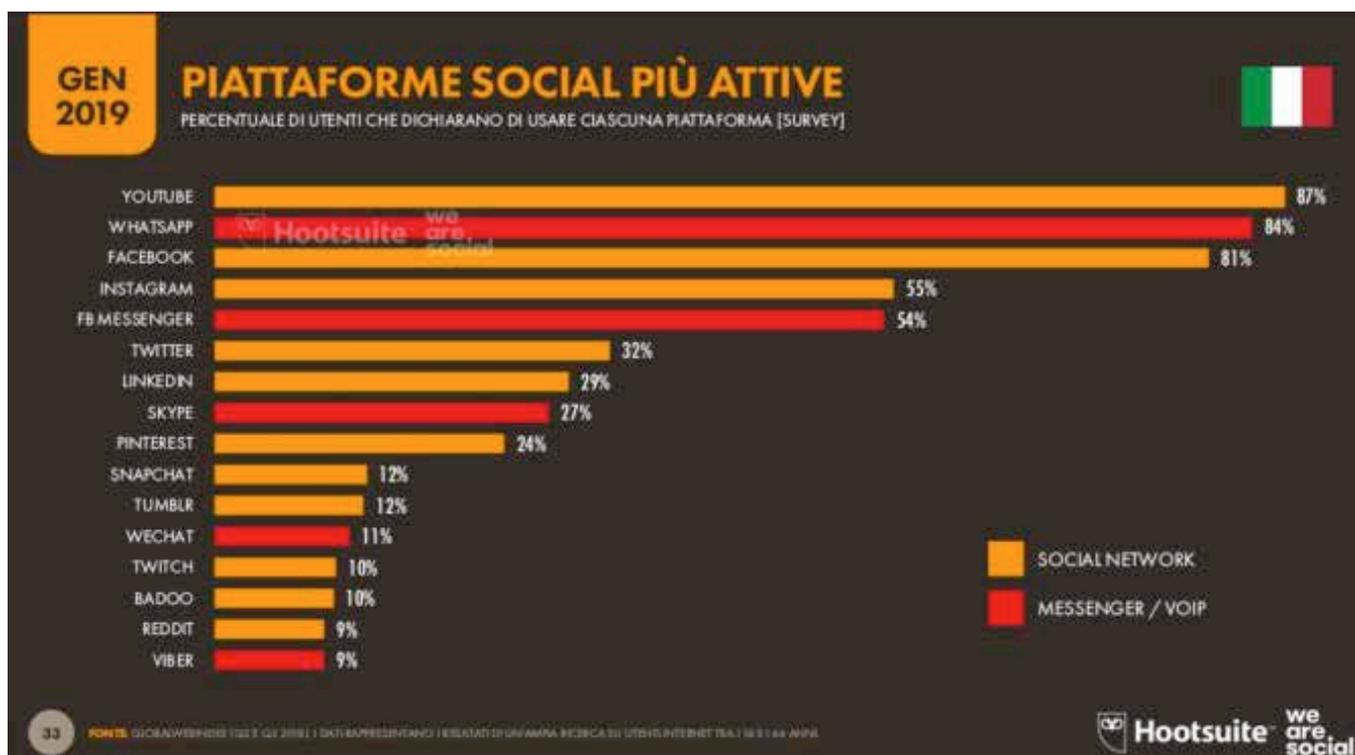


Figura 8 - Piattaforme social maggiormente attive in Italia, dall'indagine Global Digital 2019 condotta da We Are Social (<https://wearesocial.com>) in collaborazione con Hootsuite (<https://hootsuite.com>). La percentuale non è riferita all'intera popolazione ma solo agli utenti attivi (vedi Figura 7).

Tra i social network più utilizzati e utili ai fini di un'efficace comunicazione in previsione di evento ed in emergenza ci sono sicuramente Facebook e Twitter, ormai diventati strumenti di comunicazione di massa in grado di raggiungere una fascia piuttosto ampia di popolazione. Allo scopo in questione non sono invece utili YouTube, Instagram, LinkedIn o Pinterest, non essendo idonei alla diffusione di messaggi di tipo istituzionale in previsione di evento ed in emergenza, in quanto il primo è una piattaforma web che consente la condivisione e visualizzazione in rete di video, Instagram e Pinterest sono social network fotografici, mentre LinkedIn è legato allo sviluppo di contatti professionali e alla diffusione di contenuti relativi al mercato del lavoro. Tali social network sono però sempre più utilizzati dalle istituzioni (sono infatti in corso delle sperimentazioni legate all'utilizzo di Instagram per informare sulle allerte meteo il target di utenti più giovani, under 18, come nel caso della Protezione Civile del Comune di Sesto Fiorentino) e possono essere un ottimo mezzo di comunicazione in tempo di pace.

Facebook è il social network più popolato al mondo, è generalista sia in termini di contenuti diversi che possono essere condivisi, che di formato formato (testo, foto, video, gif) e che di utenza, che è trasversale su tutta la popolazione. Per aziende, enti pubblici, organizzazioni, ecc., Facebook ha predisposto le pagine, i cui contenuti sono sempre visibili a tutti (anche ai non iscritti). In questo caso, l'utente con un profilo su Facebook resta aggiornato cliccando "Mi Piace" o "Segui". Tra gli strumenti che offre una pagina Facebook al gestore troviamo la possibilità di programmare la pubblicazione dei contenuti, statistiche molto dettagliate (Insights), campagne pubblicitarie a pagamento, ma anche possibilità di creare un sondaggio o di avviare una diretta live. Questo social network dispone di un grande bacino di utenti e permette lo scambio di informazioni nell'immediato, anche se purtroppo è diventato terreno fertile per la proliferazione di fake news, aspetto particolarmente critico in caso di allarme generalizzato.

Twitter è il social network di microblogging per la narrazione in tempo reale; i contenuti dei messaggi (tweet) devono avere una lunghezza massima di 280 caratteri spazi inclusi. Twitter, proprio per le sue caratteristiche, si è dimostrato il social network delle emergenze. Gli utenti hanno tempi di reazioni molto veloci e qui vengono pubblicati i contenuti (informazioni, foto, video) in tempo

reale da parte di fonti ufficiali (come le istituzioni), mass media, testimoni. È, quindi, necessario essere presenti con un account istituzionale per diffondere informazioni ufficiali nell'immediato, monitorare le conversazioni, ascoltare e interagire con gli utenti e fermare/smentire in tempo reale le bufale e le fake news che si diffondono. Uno dei maggiori punti di forza di Twitter sono gli hashtag, adesso diffusi, ma meno impiegati, anche su Facebook. Twitter è importante anche per creare una rete o una community con gli altri account istituzionali ufficiali per lo scambio e la diffusione delle informazioni, oltre a rafforzare il contatto diretto con i mass media, così che il Comune si posizioni come fonte ufficiale anche su questo canale di comunicazione.

A differenza dei social network, le app di messaggistica istantanea, come ad esempio WhatsApp e Telegram (utilizzato ancora in modo limitato), permettono di ricevere una notifica sul telefono cellulare a seguito della pubblicazione di messaggi e sono sempre più utilizzati dalla Pubblica Amministrazione per dare informazioni alla popolazione. WhatsApp ha la funzione broadcast, che permette di inviare lo stesso messaggio a diversi contatti, organizzati su liste, contemporaneamente, con un numero massimo di 256 contatti per lista. Per creare queste liste broadcast è necessario disporre del numero di telefono degli utenti che vogliono aderire al servizio e l'amministratore deve aggiungere i numeri di telefono singolarmente. L'utente dovrà quindi inviare un messaggio o contattare il gestore della lista per richiedere l'iscrizione. L'utilizzo di questa funzione però non è estraneo a criticità: prima di tutto i numeri di telefono dovranno essere trattati rispettando sia il General Data Protection Regulation (GDPR, regolamento UE 2016/679) che le norme nazionali in materia di protezione dei dati personali; le liste dei numeri di telefono dovranno essere create manualmente, più persone si iscrivono al servizio più liste dovranno essere gestite; l'invio della comunicazione dovrà avvenire singolarmente per ogni lista, quindi, se ad esempio vi sono dieci liste da 256 numeri di telefono, questa operazione dovrà essere ripetuta in serie per dieci volte. Inoltre, WhatsApp ha bisogno di tempo per processare questi invii multipli, per cui il messaggio non arriva simultaneamente a tutti i destinatari, ma con uno scarto di tempo di cui deve essere tenuto conto nella scelta di questa applicazione per l'invio della comunicazione di allerta.

Telegram, invece, permette di creare i canali: questi sono come una chat alla quale chiunque può iscriversi (attraverso il link o cercando il nome del canale) e ricevere tutti gli aggiornamenti che saranno condivisi con gli "abbonati". La comunicazione è unidirezionale, gli iscritti non potranno né interagire (se non, per esempio, cliccando sui link, o scaricando foto, video, audio contenuti nel messaggio) né rispondere direttamente ai contenuti postati. Sotto ogni informazione pubblicata è possibile vedere il numero di utenti che l'hanno visualizzata. Non ci sono limiti di iscritti. Su Telegram possono essere creati i bot: script intelligenti che rispondono a determinati comandi. I bot automatizzano molte operazioni e possono essere personalizzati sulla base delle necessità.

Per entrambe le applicazioni, l'invio dei messaggi può essere gestito sia da mobile che da desktop.

Nella scelta del corretto mezzo di comunicazione da utilizzare è importante ricordare che attualmente la sintassi non è standardizzata e cambia da un Comune all'altro; è necessario quindi che contenuti e contenitore siano omogenei e codificati in modo che Comuni diversi adottino la stessa terminologia di comunicazione e la stessa metodologia. Per farlo è importante istituire un glossario di parole chiave condiviso con tutti gli attori istituzionali in campo per avere una comunicazione più diretta, comprensibile e che non crei allarmismi. Nei social network come Facebook e Twitter, inoltre, possono essere ritrovati, tramite gli hashtag, tutti i messaggi contenenti la medesima parola chiave (si veda il paragrafo 4.8 per la proposta di un glossario codificato degli hashtag e il paragrafo 4.9 per alcuni esempi di messaggi standardizzati).

4.3 CARENZA DI PERSONALE

Una criticità emersa durante i workshop che riguarda la filiera istituzionale, è la carenza di personale tecnico, in particolare nei piccoli Comuni, in grado di gestire la comunicazione ai cittadini. Questa criticità, unita talvolta alla mancanza di consapevolezza dei Sindaci sul tema della protezione civile, si traduce nell'impossibilità, soprattutto nei piccoli Comuni, di gestire efficacemente la comunicazione.

Per sopperire in qualche modo a questa difficoltà strutturale, queste linee guida intendono puntare su un'informazione quanto più possibile standardizzata, facilmente adattabile ai vari canali di comunicazione (sito web, social network, applicazioni di messaggistica) e facilmente utilizzabile dal personale tecnico del comune. È necessario infatti che i piccoli Comuni, non dotati di risorse umane o finanziarie necessarie per mettere in atto la comunicazione al cittadino, possano dotarsi di strumenti che consentano loro comunque di svolgere questa attività in maniera, per quanto possibile, automatica, cercando di minimizzare i tempi ed i passaggi necessari alla realizzazione e all'invio dei messaggi tramite la messa a punto di modelli predefiniti.

Inoltre, la gerarchizzazione dei canali di comunicazione in funzione del codice-colore descritta al paragrafo 4.7 offre anche una scala di priorità su quali siano i mezzi su cui puntare da parte di quei Comuni che non siano in grado di attivare e presidiare ogni tipo di canale esistente.

4.4 QUANDO

La comunicazione in previsione di evento avviene una volta ricevuto il Bollettino di Valutazione delle Criticità Regionali e in funzione degli aggiornamenti sul monitoraggio dell'evento da parte del Centro Funzionale Decentrato.

4.5 CHI

Come più volte ribadito, il Sindaco è responsabile dello svolgimento, a cura dell'Amministrazione Comunale, dell'attività di informazione alla popolazione. La comunicazione in previsione di evento ed in emergenza può essere affidata all'ufficio di protezione civile (se presente nell'organigramma dell'ente), all'ufficio stampa, alla segreteria del sindaco, con il contributo dei tecnici comunali competenti per materia e di tutto il sistema di protezione civile (ad esempio del volontariato o di strutture operative come i vigili del fuoco).

4.6 COSA

Il contenuto del messaggio di allerta, anche in ottemperanza del Codice della protezione civile (D. lgs. n. 1/2018), dovrà contenere le seguenti informazioni:

- **codice-colore:** la scala di allertamento, condivisa a livello nazionale ed europeo, va dal verde (nessuna criticità) al giallo, arancione e infine al rosso; anche se questa terminologia è rivolta ai tecnici che si occupano di protezione civile, ormai è diventata di uso comune tra i cittadini;
- **Comune:** deve essere specificato evitando suddivisioni territoriali tecniche;
- **tipologia di rischio:** l'azione dei Centri Funzionali Decentrati si esplica in relazione ai rischi prevedibili idrogeologico senza o con temporali forti e idraulico ed in relazione ad altre tipologie di scenari di rischio (per esempio valanghe) o di fenomeni (per esempio vento, neve, etc.) definiti dalla Regione o dalla Provincia autonoma. Il rischio derivante da alluvione è connesso sia a criticità idraulica che idrogeologica;
- **periodo di validità dell'allerta:** è opportuno che tale informazione, anche se pervenuta ai Comuni in formato di data e ora, sia comunicata ai cittadini mediante una descrizione qualitativa evitando di specificare l'orario (per esempio nella giornata del 19 novembre 2018 oppure indicando il periodo della giornata, ossia mattina, pomeriggio o sera) in quanto l'orario è solamente un'informazione tecnica funzionale all'applicazione delle procedure operative;

- **descrizione “semplificata”** ed aggiornata del fenomeno meteo previsto: questa dovrà essere contestualizzata, cioè attinente al territorio, riferita a eventuali situazioni di criticità locali e relativa allo scenario di rischio o al fenomeno specifico (per esempio alluvioni, allagamenti, frane, valanghe), se questo non è già indicato come rischio principale, utilizzando termini comprensibili alla popolazione;
- **norme di comportamento** da adottare prima, durante e dopo l’evento: in questo caso è utile l’uso di infografiche, immagini, foto o link che rimandino a pagine web legate a campagne di informazione nazionale (come quelle descritte nel paragrafo 3.5.2) o a livello locale (per esempio pagina web dedicata sul sito del Comune). A tale scopo può essere impiegato un URL shortener (come per esempio Bitly), che permette di ridurre la lunghezza dell’indirizzo di una pagina web, applicazione molto utile specialmente nel caso di canali di comunicazione con un numero limitato di caratteri (vedi, ad esempio, Twitter). In particolare, Bitly (<https://bitly.com>) è un sito gratuito, ma è necessario iscriversi e creare un account (sempre gratuito) per sbloccare un numero maggiore di funzioni. In questo modo è possibile accedere alle statistiche avanzate relative al link che è stato creato, come, ad esempio, quante persone hanno cliccato sul link. L’utilizzo di Bitly è utile anche perché permette di superare un limite di molti URL shortener in quanto rende possibile personalizzare il link abbreviato rendendolo “parlante”, utilizzando il comando customize (disponibile dopo aver creato un account); in questa maniera si riduce il rischio che il link possa essere scambiato per spam e quindi non cliccato.

Il contenuto del messaggio può essere ulteriormente personalizzato sulla base di specifiche esigenze del Comune, per esempio informando se le scuole resteranno aperte o saranno chiuse o se un determinato ponte o tratto stradale critico dovrà essere chiuso. All’interno del messaggio è, inoltre, importante citare la fonte di provenienza dell’informazione, sempre rimanendo nell’ottica di un linguaggio semplice e conosciuto ai cittadini, evitando per esempio di interpellare il Centro Funzionale Decentrato. Del resto, dal momento in cui il contenuto dell’allerta viene riformulata e riadattata al contesto locale, è lecito fissare come fonte del messaggio rivolto ai cittadini il Comune.

In ogni caso, per rendere chiaro e semplice il messaggio è essenziale evitare di copiare e incollare il testo, tale e quale, del Bollettino di Valutazione delle Criticità Regionali proveniente dal Centro Funzionale Decentrato ma è opportuno interpretare e contestualizzare il messaggio.

4.7 COME

La comunicazione in previsione d’evento e in emergenza deve essere efficace e questa efficacia si concretizza con:

- la velocità: rapidità di trasmissione e fruizione del messaggio, che a sua volta si scompone in:
 - tempestività: se i messaggi ufficiali tardano ad arrivare, le speculazioni tendono a riempire il vuoto creatosi per la mancanza di informazioni e questo complica la situazione, perché non basta far circolare notizie corrette ma si ha anche la necessità di contrastare quelle errate;
 - chiarezza: il messaggio deve essere immediatamente comprensibile;
 - frequenza: le informazioni veicolate devono susseguirsi velocemente e gli aggiornamenti devono essere costanti;
- l’attendibilità: fiducia nei confronti di chi trasmette il messaggio e del contenuto comunicato:
 - accuratezza: le informazioni devono essere complete e corrette;
 - si deve creare un patto di fiducia tra emittente e destinatario, in modo tale che quest’ultimo prenda atto delle allerte, senza doverle verificare;
 - autorevolezza: importanza della validazione politica o istituzionale della fonte (la comunicazione deve essere a cura del Comune);
- multicanalità: uso del maggior numero di canali e media per veicolare la comunicazione d’emergenza (non esiste, infatti, un mezzo di comunicazione valido in tutte le circostanze, considerando anche che la popolazione di un Comune è variegata, specialmente in termini di

età):

- comunicare a tutti i cittadini attraverso ogni canale che è possibile presidiare, in modo tale da raggiungere la quasi totalità della popolazione o comunque dei destinatari interessati;
- adattare il messaggio alle caratteristiche dei diversi media;
- tenersi aggiornati sulla diffusione di nuovi canali di comunicazione.

È fondamentale avere ben chiari questi elementi, perché in una situazione di emergenza è molto difficile comunicare e soprattutto far sì che le persone ascoltino il messaggio, in quanto ci possono essere degli ostacoli alla comprensione, come lo stress scatenato da una situazione di crisi.

Anche il messaggio d'allerta risente di tali elementi e si caratterizza per:

- specificità: un buon messaggio di allarme è sufficientemente specifico sull'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio e sulla fonte del messaggio. Non sempre è possibile raggiungere il livello desiderato su tutti i punti, dato che esistono sempre aree di incertezza o elementi sconosciuti. In questi casi, piuttosto che essere poco chiari, è preferibile dichiarare quali punti non possano essere indicati con precisione;
- coerenza: un messaggio deve essere coerente, anche nei riguardi degli altri messaggi. Nella maggioranza dei casi le incoerenze tra i messaggi che si succedono sono dovute ad un surplus di informazioni sul rischio, che può apparire in aumento o in diminuzione. La coerenza si raggiunge semplicemente facendo riferimento a quello che è stato detto prima, a come la situazione sia mutata ed ai motivi che hanno portato a tale mutamento;
- assertività: il messaggio deve essere espresso con un linguaggio deciso. Ciò non significa dare per certi eventi che non lo sono (e anzi è opportuno non nascondere l'aleatorietà delle previsioni), ma serve per rassicurare il cittadino;
- chiarezza: le parole del messaggio devono essere semplici e comprensibili da parte di tutti;
- accuratezza: è fondamentale affinché nelle persone non nasca il sospetto che qualcosa sia stato nascosto. Tale pericolo, che conduce a ritenere non credibile la fonte delle informazioni, si supera arricchendo il comunicato con tutte le informazioni necessarie. Accuratezza implica anche assenza di errori banali (anche di lingua), che possono provocare dubbi sulle importanti informazioni veicolate.

Infine, nella creazione e disseminazione di un messaggio di allerta, si dovrà tenere conto delle seguenti considerazioni:

- dovrà prevedere la codifica di un glossario condiviso, in modo che in fase di comunicazione dell'allerta venga utilizzata la stessa terminologia da tutti i Comuni;
- dovrà puntare preferenzialmente all'utilizzo di infografiche, in particolare per quanto riguarda le norme di comportamento, che risultano di immediata comprensione ed efficacia, soprattutto sui social media;
- dovrà prevedere una gerarchia nella scelta di quale canale di comunicazione utilizzare, dettata dal codice- colore. La ragione è duplice: da una parte questo ha lo scopo di attivare determinati canali solamente per le comunicazioni di maggiore criticità; così facendo, le comunicazioni relative ad allerte rosse risultano avere una risonanza maggiore rispetto a quelle riferite ad allerte gialle. Ciò riduce la possibilità che le allerte gialle possano risultare, agli occhi dei cittadini, dei falsi allarmi. In secondo luogo, la gerarchizzazione dei canali di comunicazione offre anche una scala di priorità su quali siano i mezzi su cui puntare da parte di quei Comuni che non siano in grado di attivare e presidiare ogni tipo di canale esistente (Tabella 2).

Per rendere questi concetti di rapida e facile lettura ed interpretazione, nonché di facile fruizione per i Sindaci ed il personale tecnico del Comune, si è scelto di riportarli in formato tabellare (Tabella 2). La tabella è disponibile anche in formato A4 in allegato al presente rapporto (Allegato 1). Questa vuole rappresentare un vero e proprio prontuario sinottico per la composizione del messaggio di allerta, da mettere a disposizione del Sindaco e del personale tecnico del Comune che si occupa di comunicazione.

Tipo di allerta			COSA			
			Comune interessato		Descrizione evento	Norme di comportamento
GIALLA	COME	Sito web del Comune	Tipo di rischio	Periodo di validità	✓	✓
		PMV				
		App			✓	✓
		Facebook			✓	✓
		Twitter			✓	✓
ARANCIONE		Sito web del Comune			✓	✓
		PMV				
		App			✓	✓
		E-mail			✓	✓
		WhatsApp/Telegram			✓	✓
		Facebook			✓	✓
ROSSA		Twitter			✓	✓
		Sito web del Comune			✓	✓
		PMV				
		Telefonata/SMS			✓	✓
	App	✓	✓			
	E-mail	✓	✓			
	WhatsApp/Telegram	✓	✓			
	Facebook	✓	✓			
Twitter	✓	✓				

Tabella 2. Tabella del “come-cosa”.

due criticità. Alla stregua dell'avviso telefonico, è considerata la messaggistica tradizionale (SMS) in quanto entrambi sono legati al numero di telefono e non prevedono l'installazione di applicazioni sul cellulare, permettendo quindi di raggiungere anche tutta quella fetta di popolazione che non dispone di uno smartphone.

Ulteriori strumenti di comunicazione utilizzabili in fase previsionale ed in emergenza, sono le app, le e-mail, le applicazioni di messaggistica istantanea e i social network. L'utilizzo di app (come, ad esempio, "Cittadino Informato"; <https://cittadinoinformato.it>) permette al cittadino di essere avvisato tramite notifiche e messaggi push sul proprio cellulare ogni qualvolta venga emessa un'allerta; inoltre, permette di avere a disposizione tutti i principali contenuti (cartografia delle aree pericolose a rischio idraulico ed idrogeologico, le aree di attesa con relativa descrizione ed i percorsi per raggiungerle, le norme di autodifesa in funzione della tipologia di rischio e del codice-colore) del Piano di Protezione Civile del proprio Comune (qualora il Comune abbia aderito a "Cittadino Informato"), che sono essenziali per i cittadini. In alternativa alle app sono state considerate anche le e-mail, per le quali però è necessario essere iscritti ad una mailing-list; i due canali di comunicazione possono anche essere utilizzati in contemporanea nella comunicazione dell'allerta. Anche le applicazioni di messaggistica istantanea, come WhatsApp e Telegram, permettono ai cittadini di essere avvisati tramite notifiche e messaggi sul telefono cellulare relativamente allo stato di allerta, ma a differenza della app è necessario fornire il proprio numero telefonico al Comune per registrarsi e usufruire del servizio.

Si è ritenuto di non considerare la telefonata, l'SMS, le e-mail e le applicazioni di messaggistica istantanea per l'allerta di tipo giallo in quanto ritenuti troppo invasivi per questo livello di allerta. Queste ultime, inoltre, trattandosi di notifiche push, attirano maggiormente l'attenzione dell'utente e, nel caso in cui non si verifichi alcun evento, rischiano di aumentare il senso di sfiducia nel sistema di protezione civile. Al contrario, ad esempio, l'allerta fornita tramite social network, è visibile solamente se l'utente accede a tali piattaforme e segue gli aggiornamenti del Comune di interesse (ed anche in tal caso la visualizzazione del messaggio di allerta non è garantita).

Per quanto riguarda i social network, la scelta è ricaduta su Facebook e Twitter, essendo più adatti, rispetto ad esempio ad Instagram, LinkedIn o Pinterest, ad una comunicazione di tipo istituzionale e soprattutto essendo i social network maggiormente utilizzati dalla popolazione (si vedano i risultati dell'indagine Global Digital 2019, sopracitata). La differenza principale tra i due social network risiede nel fatto che Twitter ha un limite massimo di caratteri utilizzabili (280 caratteri) ed è meno diffuso; si è, quindi, scelto di dare priorità a Facebook nella gerarchia dei canali social di comunicazione.

Un aspetto critico e caratteristico dei social network sta nel fatto che essi rappresentano un mezzo di comunicazione a doppio senso. A differenza di tutti gli altri mezzi indicati, infatti, in questo caso il cittadino ha la possibilità di comunicare direttamente con chi dissemina l'allerta. Ciò significa che, in caso di allerta, numerosi cittadini potrebbero rivolgere domande al Comune tramite Facebook e Twitter, il che rende fondamentale che il Comune disponga di personale, opportunamente formato, in grado di presidiare tali canali di comunicazione e rispondere in maniera pertinente alle domande o richieste rivolte dai cittadini. Questa disponibilità dovrà essere calcolata considerando le risorse a disposizione non solo durante le allerte gialle ma anche durante quelle arancioni e rosse; infatti, l'attivazione di un canale rappresenta una presa di responsabilità da parte di un Comune, in quanto genera nel cittadino l'attesa che quel canale venga utilizzato in ogni tipo di allerta e che sia effettivamente presidiato.

Le peculiarità relative ai social media citati in precedenza sono analizzate in dettaglio nel paragrafo 4.2.

Tra i mezzi di comunicazione non sono stati inseriti in tabella i media locali come carta stampata, TV e radio locali in quanto questi sono difficili da controllare e non garantiscono né la trasmissione effettiva dell'allerta né la giusta tempistica, in quanto la comunicazione non è più sotto la diretta responsabilità del Comune ma dipende da scelte editoriali, di spazio e di palinsesto. L'uso pertanto dovrebbe essere condizionato ad accordi e convenzioni specifiche in modo che i media locali riportino il comunicato stampa, che trasmette il messaggio di allerta, diffuso dal Comune.

Si segnala inoltre l'utilità in corso di evento dell'uso di megafoni, altoparlanti o sirene da parte del

personale del Comune, con il supporto delle associazioni di volontariato, per allertare i cittadini che vivono in zone a rischio e persone anziane o con difficoltà motorie, per raggiungere più persone possibile e di tutte le fasce di età e per segnalare situazioni di pericolo. In particolare, l'uso di sirene in particolare, per essere comprensibile, deve essere codificato e accompagnato da una buona campagna di informazione in tempo di pace (si veda ad esempio il sistema adottato ad Ajaccio: https://www.ajaccio.fr/Le-Systeme-d-Alerte-et-d-Information-des-Populations-SAIP_a5779.html).

4.8 GLOSSARIO HASHTAG

Con lo scopo ultimo di utilizzare una terminologia comune da parte di tutti gli amministratori per la comunicazione dello stato di allerta in fase previsionale di evento ed in emergenza, specialmente tramite social network, è stata redatta una proposta di glossario di hashtag, basata su un'analisi degli hashtag effettivamente più impiegati e utili tra quelli che si possono trovare sulle piattaforme social.

Il simbolo #, denominato hashtag, viene utilizzato per contrassegnare parole o argomenti. Si tratta di "etichette" precedute dal simbolo cancelletto (#) che gli utenti (originariamente di Twitter, successivamente anche di altri social network) possono inserire nei propri messaggi per contrassegnarli con una determinata parola chiave e facilitarne così il reperimento da parte di ogni altro utente. Permettono di aggregare più contenuti e un maggior numero di informazioni e di dare visibilità al messaggio che si vuole veicolare; anche se possono favorire la disseminazione di un messaggio fino a farlo diventare "virale" (cioè estremamente popolare a seguito di una diffusione esponenziale), in caso di comunicazioni istituzionali è fondamentale non abusarne, così da mantenere il messaggio di base il più chiaro e asciutto possibile. Inoltre, gli hashtag, soprattutto quelli di servizio, devono essere parlanti, avere un significato coerente con il contenuto del messaggio, memorizzabili, ripetuti e ripetibili nel tempo.

Quando si parla di condurre un'attività di comunicazione del rischio in tempo di pace o in previsione di evento e in emergenza sui social network, è buona prassi individuare una lista di hashtag, condivisa con tutti gli attori e gli account istituzionali in campo, in modo tale da diffondere le informazioni su un tema specifico (ad esempio le allerte meteo) con lo stesso hashtag.

È importante ricordare, però, che la comunicazione sui social network è fluida e, soprattutto in caso di eventi emergenziali improvvisi, quando si parla di hashtag non sempre quello che si afferma è quello che proviene dal canale ufficiale, ma può essere adottato quello del primo utente a diffondere una certa notizia, quello con maggiore capacità comunicativa o quello che viene scelto dalla community o dagli account con un grande numero di follower (come i cosiddetti influencer). Per questo, in certe situazioni, non è possibile vincolare troppo l'attività di comunicazione agli hashtag che sono qui definiti e condivisi, ma è necessario seguire (o in questo caso inseguire) le scelte fatte dagli utenti e adeguarsi. Naturalmente, per ridurre al minimo queste situazioni, è importante, in tempo di pace, informare gli utenti e i cittadini dell'esistenza di un elenco condiviso di hashtag e di come e quando devono essere utilizzati, per esempio, pubblicando sul sito web dell'Ente l'elenco degli hashtag che si andranno ad utilizzare e una guida all'uso.

Alcuni esempi:

- #AllertaMeteoTOS: questo hashtag è stato individuato come etichetta ufficiale con cui veicolare le informazioni e le comunicazioni relative alle allerte meteo che vengono diramate in Toscana. Si tratta, quindi, di un'etichetta precedente all'evento e che, qualora si concretizzi la previsione, le comunicazioni in merito possono e devono essere veicolate con altri hashtag. Tra il 9 e il 10 settembre 2017 la città di Livorno è stata colpita da una forte ondata di maltempo, preannunciata con una allerta meteo arancione, che ha alluvionato alcuni quartieri della città. Sui social network per informare su quello che stava accadendo sono stati utilizzati questi hashtag: #maltempo #Livorno e #alluvioneLivorno;
- in occasione dell'incidente ferroviario che si è verificato il 12 luglio 2016 in Puglia, l'hashtag che si è affermato sui social network è stato #Puglia, un'etichetta che si riferisce alla generica localizzazione del fenomeno più che all'evento stesso.

La tabella indica, per ogni codice-colore, quali sono i contenuti da trasmettere (“cosa”) nel messaggio di allerta in funzione dei rispettivi canali di comunicazione impiegati (“come”). Per ogni tipologia di mezzo di comunicazione, sono spuntate le caselle corrispondenti alle informazioni che il messaggio deve contenere; il limite principale è lo spazio a disposizione e la possibilità di inserire immagini, come nel caso del PMV, e il numero massimo di caratteri disponibili, come nel caso di Twitter.

Per fare questo, i canali di comunicazione, per ogni codice-colore, sono stati indicati in un ordine gerarchico che l'operatore può seguire nella scelta del mezzo di comunicazione da utilizzare per informare la cittadinanza dello stato dell'allerta. La scelta del mezzo dovrà essere effettuata una volta per tutte in tempo di pace basandosi sulle condizioni di maggiore criticità (allerta rossa); questo per evitare che si attivino canali che possono essere mantenuti solo quando l'allerta è meno grave e che poi vengano abbandonati quando questa diviene rossa, disattendendo così le aspettative della popolazione.

I mezzi di comunicazione posti più in alto sono considerati quelle più importanti di cui dotarsi, se possibile; nel caso in cui le risorse (umane, logistiche o economiche) di un Comune determinino l'impossibilità di attivare tutti i canali, la preferenza dovrebbe essere data secondo l'ordine di priorità. Per ordinare i mezzi di comunicazione in funzione della loro priorità è stata seguita sia la logica della maggiore fruizione da parte dei cittadini sia quella della capacità di un mezzo di raggiungere diverse fette della popolazione. In questo modo si è voluto rispondere alla criticità emersa dai workshop relativamente alla selezione dei mezzi di comunicazione più indicati nel caso di una ridotta disponibilità di personale nei Comuni più piccoli. Con l'avvento di nuovi sistemi di comunicazione, la tabella può essere facilmente modificata per quanto riguarda il “come”, in quanto le colonne, cioè il contenuto del messaggio, resteranno le medesime.

L'ordine di “cosa” deve contenere il messaggio di allerta è quello utilizzato per la composizione del messaggio. La descrizione dettagliata di cosa scrivere nei messaggi di allerta in corrispondenza di ciascuna colonna è fornita nel paragrafo 4.9, dove vengono suggeriti alcuni messaggi standard che possono essere utilizzati per ogni tipo di allerta e per ogni canale di comunicazione indicato in Tabella 2.

Ovviamente ogni Comune dovrà valutare i mezzi di comunicazione e le risorse a disposizione nell'ottica di mantenerli aggiornati sia nel caso di allerta gialla, che arancione, che rossa.

Per tutti i tipi di allerta è data massima priorità al sito web del Comune in quanto ogni Comune deve disporre di un proprio sito istituzionale, che dovrebbe essere conosciuto dai cittadini (la sua diffusione tra i cittadini deve avvenire in tempo di pace) ed essere sempre tenuto aggiornato. All'interno del sito, il messaggio di allerta ed eventuali informazioni riguardanti per esempio il Piano di Protezione Civile o le norme di comportamento dovranno essere ben reperibili ed adattabili sia per desktop che per smartphone.

Un'elevata priorità è stata assegnata anche ai Pannelli a Messaggio Variabile (PMV), presenti lungo le strade o le autostrade, negli snodi autostradali, all'ingresso delle città, lungo i viali di scorrimento urbani ed in corrispondenza di farmacie, fermate degli autobus, ecc.; questi sono, infatti, uno dei pochi mezzi in grado di raggiungere non solo i cittadini residenti e che frequentano abitualmente il Comune interessato dall'allerta (e che magari sono iscritti ai servizi di allertamento), ma anche turisti e persone non residenti che si trovano a frequentare per un periodo limitato il Comune in questione.

Per quanto riguarda l'allerta rossa un'ulteriore tipologia di mezzo di comunicazione alla cittadinanza è la telefonata, cioè il servizio di informazione telefonica che trasmette un messaggio preregistrato del Sindaco, che dovrà essere sintetico per mantenersi efficace. Il servizio è facilmente attivabile per le utenze telefoniche fisse private del territorio comunale e chiunque può iscriversi con il proprio numero di telefono. Questo canale di comunicazione è indicato solo per l'allerta rossa in quanto il servizio può essere dispendioso per un Comune dotato di poche risorse economiche ed è preferibile che siano indirizzate per la comunicazione della criticità maggiore. Per un Comune dotato di risorse il servizio potrebbe invece essere utilizzato anche per l'allerta arancione, trasmettendo il messaggio con una voce preregistrata di un funzionario del Comune o con una voce comunque diversa da quella del Sindaco, in modo da dare diverso grado di importanza alla telefonata nelle

In questi casi la fonte di informazione istituzionale deve adattare la propria attività di comunicazione e gli hashtag che utilizza a quelli scelti dalla maggioranza degli utenti perché, in caso contrario, il rischio è che i tweet o le informazioni che vengono pubblicate sui social network siano viste solo da una piccola parte di utenti e non dalla potenziale platea di questi mezzi di comunicazione.

Si riportano, qui di seguito, alcune indicazioni su come etichettare con uno o più hashtag un post o un tweet per i social network. La lista non è esaustiva e vuole essere uno strumento per facilitare e uniformare l'attività di comunicazione degli enti sui temi del rischio alluvione e delle allerte meteo.

Per prima cosa si propone di inserire gli hashtag (#) all'interno del messaggio (e non raggruppati in cima o in fondo) seguendo il seguente schema:

- hashtag convenzionale per le allerte meteo con geolocalizzazione a livello regionale o di zona di allerta, per esempio per la Toscana: #AllertaMeteoTOS;
- tipo di allerta: #allertaGIALLA #allertaARANCIONE #allertaROSSA;
- tipo di rischio, per esempio: #IDROGEOLOGICO #IDRAULICO;
- localizzazione a livello comunale (per esempio comune di riferimento #Pisa #Genova #Cagliari ecc...).

Naturalmente, questi hashtag dovranno essere accompagnati e inseriti in un breve testo che contiene tutte le informazioni sull'allerta che è stata emanata.

Sebbene le presenti linee guida siano dedicate al rischio alluvioni, può comunque capitare che certi messaggi siano abbinati anche ad altre esigenze come ad esempio:

- Altri rischi che si possono verificare:
 - #meteo che può essere ulteriormente dettagliato con #alluvione, #neve, #maremoto, #grandine, #calore, #vento, #nebbia, ecc.;
 - #frana;
 - #traffico;
 - #terremoto;
 - #incendio;
 - #incidente + indicazione della via o strada interessata #A1, #FIPILI;
- Altri luoghi o località specifiche: aggiungere sempre l'hashtag che indica il luogo o il Comune in cui si verifica l'evento;
- eventi, rubriche o campagne di comunicazione nazionali: #SocialProCiv, #iononrischio. Questi hashtag possono essere lanciati a livello nazionale per iniziative di prevenzione (come "[lo non rischio](#)"), oppure iniziative a livello locale dove può essere scelto di affiancare alle attività di comunicazione un hashtag specifico di riconoscimento;
- attività di prevenzione: #prevenzione #rischio+tipologia (#rischioneve #rischiovento ecc.);
- esercitazione: #esercitazione per connotare i messaggi relativi ad una esercitazione di protezione civile in corso.

Di seguito nella Tabella 3 è proposto un glossario di hashtag da utilizzare per la comunicazione del rischio alluvione in corso di evento. La scelta degli hashtag nasce da un'indagine di quelli già attualmente più impiegati (soprattutto per quanto riguarda la denominazione delle Regioni Emilia-Romagna e Umbria, che nella maggior parte dei casi sono indicate senza impiegare le prime 3 lettere del nome, come negli altri casi) e da una valutazione della loro efficacia (ad esempio sebbene sia frequente l'uso di hashtag come #rosso o #codicerosso, queste sono evidentemente etichette molto ambigue e largamente utilizzate anche per messaggi che non hanno alcuna attinenza con l'allerta meteo). Per quanto riguarda la definizione del luogo in cui è attiva l'allerta, si sconsiglia di utilizzare (come talvolta viene fatto) suddivisioni territoriali di tipo tecnico, che raramente trasmette un'informazione utile e comprensibile al cittadino.

Si sconsiglia inoltre l'uso nel messaggio di hashtag riferiti a termini troppo tecnici o ad acronimi difficilmente conosciuti dai cittadini, come per esempio #SMEM che è l'acronimo di Social Media Emergency Management cioè l'uso dei social media per informare i cittadini nei casi di rischio o emergenza.

IN FASE DI ALLERTA				
Hashtag #AllertaMeteo con geolocalizzazione	Codice colore	Tipo di rischio	Dove (Comune)	Descrizione
#AllertaMeteoABR	#allertaGIALLA	#IDROGEOLOGICO	#Firenze	#alluvione
#AllertaMeteoBAS	#allertaARANCIONE	#IDRAULICO	#Empoli	#frane
#AllertaMeteoCAL	#allertaROSSA	#VENTO	#Ghilarza	#smottamenti
#AllertaMeteoCAM		#MAREGGIATE	#Montelupo	#allagamenti
#AllertaMeteoER		#NEVE	#grandine
#AllertaMeteoFVG		#GHIACCIO		#nebbia
#AllertaMeteoLAZ		#TEMPORALI		#traffico
#AllertaMeteoLIG			#calore
#AllertaMeteoLOM				#cadutaalberi
#AllertaMeteoMAR				#valanghe
#AllertaMeteoMOL				#maremoto
#AllertaMeteoPIE				#incendio
#AllertaMeteoPUG				#incidente #A1
#AllertaMeteoSAR			
#AllertaMeteoSIC				hashtag generati
#AllertaMeteoTAA				dalla community
#AllertaMeteoTOS			
#AllertaMeteoUM				
#AllertaMeteoVDA				
#AllertaMeteoVEN				

Tabella 3. Glossario degli hashtag per la comunicazione del rischio alluvione in previsione di evento.

4.9 MESSAGGI

In questo paragrafo vengono riportati, per ogni tipo di allerta e per ogni canale di comunicazione indicato in Tabella 2, dei prototipi di messaggi standard che possono essere utilizzati, in previsione di evento, dal personale che si occupa della comunicazione alla popolazione all'interno del Comune nel caso di rischio idrogeologico. Tali modelli predefiniti permetteranno di minimizzare i tempi ed i passaggi necessari alla realizzazione e all'invio dei messaggi. La data ed i link contenuti all'interno dei messaggi sono solamente a titolo di esempio, come del resto la descrizione dell'evento. Gli esempi fanno riferimento al rischio idrogeologico ma analoghi messaggi possono essere utilizzati anche il rischio idraulico e per altri tipi di rischio. Come è visibile nei prototipi sottostanti, si suggerisce l'uso del grassetto (che nelle app di messaggistica è riproducibile utilizzando il simbolo asterisco, *, prima e dopo la parola) e delle icone per dare maggior enfasi ad alcune parti del messaggio.



#ALLERTAGIALLA

SITO WEB DEL COMUNE

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta GIALLA** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge localizzate anche di forte intensità con rischio di **alluvione** e **allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

PMV (60 CARATTERI)

ALLERTA GIALLA 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO

PMV (88 CARATTERI)

ALLERTA GIALLA 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO. ATTENZIONE SOTTOPASSI, SCANTINATI, TORRENTI

APP

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta GIALLA** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

FACEBOOK

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaGIALLA** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge localizzate anche di forte intensità con rischio di **#alluvione** e **#allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

► Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

TWITTER

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaGIALLA** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

Si riporta di seguito come viene visualizzato su monitor e su smartphone il messaggio di allerta gialla nel caso di Facebook (Figura 9). Si è scelto di allegare al messaggio l'immagine proveniente dalla campagna nazionale "[lo non rischio](#)" relativa al rischio alluvione per avere una visualizzazione grafica immediata delle buone pratiche di comportamento da mettere in atto durante un'allerta per rischio alluvione.



Figura 9 - Visualizzazione del messaggio di allerta su Facebook in versione desktop (a sinistra) ed in versione mobile (a destra) per l'allerta gialla.

#ALLERTAARANCIONE

SITO WEB DEL COMUNE

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta ARANCIONE** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse anche di forte intensità con rischio di **alluvione** e **allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

PMV (60 CARATTERI)

ALLERTA ARANCIONE 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO

PMV (88 CARATTERI)

ALLERTA ARANCIONE 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO. ATTENZIONE SOTTOPASSI, TORRENTI

APP

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta ARANCIONE** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

E-MAIL

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta ARANCIONE** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse anche di forte intensità con rischio di **alluvione** e **allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

WHATSAPP/TELEGRAM

ALLERTA METEO

È stata emessa una ***allerta ARANCIONE*** per ***rischio IDROGEOLOGICO*** valida per il territorio del Comune di ***[NOME DEL COMUNE]*** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse anche di forte intensità con rischio di ***alluvione*** e ***allagamenti***, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

► Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

FACEBOOK

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaARANCIONE** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse anche di forte intensità con rischio di **#alluvione** e **#allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>. (Fonte: [NOME DEL COMUNE])

TWITTER

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaARANCIONE** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

Si riporta di seguito come vengono visualizzati su monitor e su smartphone i messaggi di allerta arancione nel caso di Facebook (Figura 10) e di WhatsApp (Figura 11). Si è scelto di allegare al messaggio l'immagine proveniente dalla campagna nazionale "[lo non rischio](http://bit.ly/IononrischioIDRO)" relativa al rischio alluvione per avere una visualizzazione grafica immediata delle buone pratiche di comportamento da mettere in atto durante un'allerta per rischio alluvione.



Figura 10 - Visualizzazione del messaggio di allerta su Facebook in versione desktop (a sinistra) ed in versione mobile (a destra) per l'allerta arancione.



Figura 11 - Visualizzazione del messaggio di allerta su WhatsApp in versione desktop (a sinistra) ed in versione mobile (a destra) per l'allerta arancione.

#ALLERTAROSSA

SITO WEB DEL COMUNE

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta ROSSA** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse, di forte intensità e pericolose con rischio di **alluvione** e **allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/lononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

PMV (60 CARATTERI)

ALLERTA ROSSA 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO

PMV (88 CARATTERI)

ALLERTA ROSSA 19 NOV RISCHIO IDROGEOLOGICO. ATTENZIONE SOTTOPASSI, SCANTINATI, TORRENTI

TELEFONATA

Salve, sono il Sindaco [NOME COGNOME].

È stata emessa un'allerta ROSSA per rischio idrogeologico per la giornata del 19 novembre. Sono possibili precipitazioni diffuse, di forte intensità e pericolose con rischio di alluvione e allagamenti,

soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

Se la sua casa o l'edificio in cui si trova è soggetto ad allagarsi, La invito ad evitare di soggiornare o dormire nei piani seminterrati e a proteggere i locali che si trovano al piano strada. Se deve spostarsi, valuti prima il percorso evitando le aree allagabili. Se si trova all'aperto, presti la massima attenzione negli attraversamenti dei corsi d'acqua e delle zone depresse, in particolare ponti e sottopassi stradali e non attraversi con l'auto o a piedi le zone allagate.

Le chiedo anche la cortesia di segnalare qualsiasi situazione di pericolo alla Sala Operativa Comunale della Protezione Civile al numero [NUMERO DI RIFERIMENTO] attivo 24h su 24 [RIPETERE NUMERO].

Grazie per la collaborazione!

SMS

ALLERTA METEO

È stata emessa una **allerta ROSSA** per **rischio IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di [NOME DEL COMUNE] nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse, di forte intensità e pericolose con rischio di **alluvione** e **allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

WHATSAPP/TELEGRAM

ALLERTA METEO

È stata emessa una ***allerta ROSSA*** per ***rischio IDROGEOLOGICO*** valida per il territorio del Comune di ***[NOME DEL COMUNE]*** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse, di forte intensità e pericolose con rischio di ***alluvione*** e ***allagamenti***, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

► Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

FACEBOOK

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaROSSA** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Sono possibili piogge diffuse, di forte intensità e pericolose con rischio di **#alluvione** e **#allagamenti**, soprattutto per sottopassaggi e scantinati.

► Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

(Fonte: [NOME DEL COMUNE])

TWITTER

#AllertaMeteoTOS

È stata emessa una **#allertaROSSA** per rischio **#IDROGEOLOGICO** valida per il territorio del Comune di **#[NOME DEL COMUNE]** nella giornata del 19 novembre.

Informati su quali comportamenti adottare sul sito di IoNonRischio <http://bit.ly/IononrischioIDRO>.

Si riporta di seguito come vengono visualizzati su monitor e su smartphone i messaggi di allerta rossa nel caso di Facebook (Figura 12) e di WhatsApp (Figura 13). Si è scelto di allegare al messaggio l'immagine proveniente dalla campagna nazionale "Io non rischio" relativa al rischio alluvione per avere una visualizzazione grafica immediata delle buone pratiche di comportamento da mettere in atto durante un'allerta per rischio alluvione.



Figura 12 - Visualizzazione del messaggio di allerta su Facebook in versione desktop (a sinistra) ed in versione mobile (a destra) per l'allerta rossa.

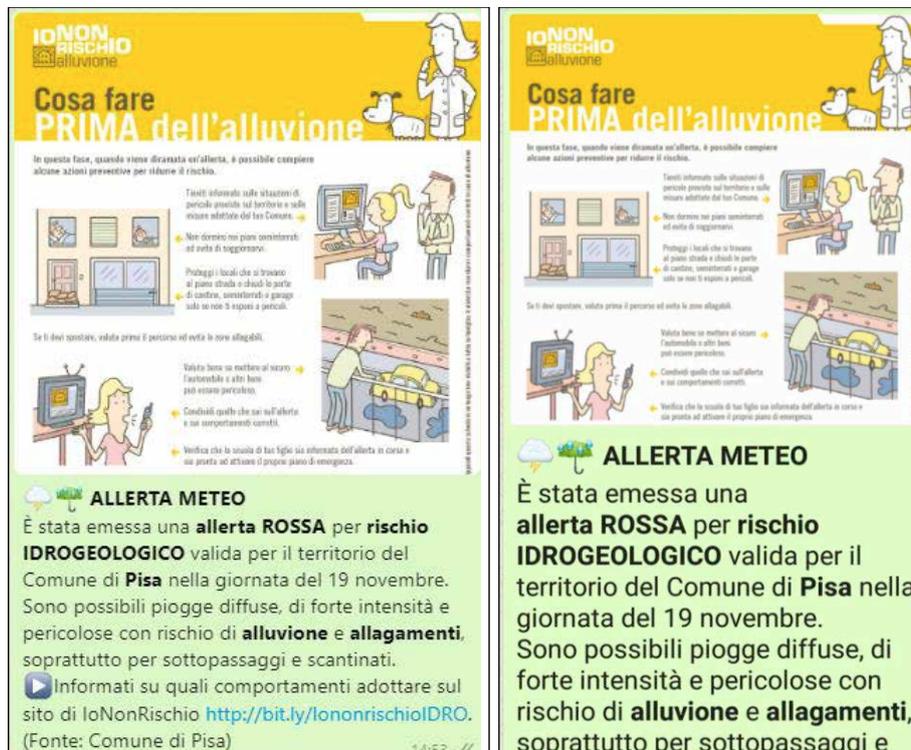


Figura 13 - Visualizzazione del messaggio di allerta su WhatsApp in versione desktop (a sinistra) ed in versione mobile (a destra) per l'allerta rossa.

5 CONCLUSIONI

L'informazione alla popolazione e l'indicazione dei comportamenti da adottare in relazione ai rischi di un determinato territorio è un'attività di prevenzione non strutturale fondamentale, di cui è responsabile il Sindaco. Sia in Italia che in Francia la legge individua nel Sindaco il responsabile della comunicazione alla popolazione sugli scenari di rischio, sulla pianificazione di protezione civile e sulle situazioni di pericolo determinate dai rischi naturali o derivanti dall'attività dell'uomo. Una corretta informazione alla popolazione riguardo ai rischi che insistono sul territorio comunale non solo rappresenta il metodo più efficace in relazione ai costi per mitigare il rischio, ma è anzi elemento imprescindibile di ogni sistema di allertamento.

Tale considerazione è valida in generale ma lo è ancor di più relativamente al rischio alluvione, oggetto di questo studio; infatti, in tal caso, le conoscenze tecnico-scientifiche sono in grado, non senza alcune criticità, di fornire con un certo anticipo previsioni discretamente affidabili, cosa non realizzabile per molti dei rischi che possono insistere su un Comune (terremoti, incendi, rischio chimico ecc.). Inoltre, è un tipo di rischio che solitamente consente un preavviso di diverse ore (soprattutto nei bacini idrografici estesi; nei bacini idrografici di ridotte dimensioni, a seguito di precipitazioni intense, anche se di breve durata, si possono manifestare fenomeni repentini più difficilmente prevedibili, spesso associate a colate rapide di fango, erosioni spondali, ecc.) e che, essendo ben conosciuto sui territori italiano e francese, è anche spesso affrontato tramite contromisure strutturali e disciplinato da una robusta normativa di riferimento.

Tali presupposti per un'efficace gestione del rischio alluvione, tuttavia, richiedono necessariamente l'implementazione di una corretta ed efficace comunicazione tra il Sindaco ed i cittadini, passaggio che rappresenta a tutti gli effetti l'ultimo e spesso il più debole anello di tutta la filiera della gestione del rischio e dell'allertamento rapido.

Queste ed altre questioni sono state considerate nella realizzazione delle presenti linee guida, che si sono potute avvalere di un confronto continuo con numerosi operatori di protezione civile coinvolti a più livelli e provvisti di diverse competenze.

Le linee guida nascono dall'esigenza di fornire una traccia comune per quelle realtà dove le necessarie attività di comunicazione alla popolazione non sono adeguate rispetto alla presenza dei rischi sul territorio, a causa di ragioni quali una mancanza di coordinamento e omogeneizzazione tra Comuni vicini, una carenza di personale appositamente formato o una ridotta sensibilità alle tematiche di protezione civile.

In questo documento si è sottolineata la necessità di investire in entrambi i tipi di comunicazione (sia in tempo di pace che nella fase di allerta e in corso di evento) che sono l'uno imprescindibile per l'altro, indicando per ciascuno quali devono essere i contenuti, i modi, i tempi e gli attori della comunicazione.

In particolare, per quanto riguarda la comunicazione in tempo di pace sono state fornite informazioni circa buone pratiche esistenti a vari livelli, con numerosi link a pagine web ed a materiali informativi che possono essere riadattati ai più svariati contesti. Un efficace programma di comunicazione, che deve avere una periodicità annuale, deve essere in grado di veicolare informazioni relative ai rischi che esistono nel territorio, alle norme di autoprotezione, a quali canali vengono utilizzati nelle varie fasi d'allerta, a come interpretare i messaggi d'allerta, a cos'è il Piano di Protezione Civile, a quali sono le aree a rischio e quelle di attesa, a quali sono i numeri di telefono per segnalazioni e informazioni. Si ravvisa inoltre la necessità di trasmettere tali informazioni non solo orizzontalmente alla comunità ma anche mediante alcune attività rivolte a specifiche fasce della popolazione.

Relativamente alla fase di allerta ed in corso di evento, è stato elaborato uno schema procedurale che sinteticamente presenta i contenuti da fornire in relazione al tipo di allerta e di conseguenza al mezzo di comunicazione utilizzato, considerando criticità quali la carenza di personale e la possibilità che la popolazione perda la fiducia nel sistema in caso di reiterate allerte senza conseguenze visibili. Per garantire una omogeneizzazione ed una maggior comprensione dei messaggi è stato anche redatto un glossario degli hashtag e sono stati realizzati dei fac-simile di messaggi di allerta standard, differenti a seconda del livello di allerta e del mezzo di comunicazione impiegato.

Particolare enfasi è stata data ai social network, non perché in essi si ravvisi necessariamente il miglior sistema per comunicare la cultura della protezione civile, dal momento che non esiste un solo mezzo che possa vantare un tale primato. Piuttosto, anche a causa della relativa novità del fenomeno social, si riconosce l'importanza di un maggior approfondimento su uno strumento ricco di potenziale ma che più di altri rischia di essere utilizzato in modo scorretto, o perché sottovalutato (qualora un Comune non riconosca l'utilità di una presenza sui social network anche per i temi di protezione civile) o perché sopravvalutato (qualora la comunicazione di protezione civile venga affidata ai social network a discapito degli altri canali più tradizionali). Inoltre, consentendo una comunicazione bidirezionale, i social media richiedono di essere presidiati dal personale del Comune e quindi necessitano della consapevolezza dell'impegno richiesto nella loro gestione.

Le presenti linee guida mirano ad essere un supporto decisionale nonché un manuale pratico per la realizzazione di efficaci campagne di informazione in tempo di pace e per l'emissione di messaggi di allerta completi e comprensibili in previsione e corso di evento. Naturalmente non possono comprendere la specificità di ogni territorio né l'imprevedibilità circostanza e richiedono pertanto un certo grado di adattamento, anche in funzione dei cambiamenti che la società potrà affrontare nel prossimo futuro, soprattutto per quanto riguarda i mezzi di comunicazione e la loro evoluzione tecnologica e sociale. Si ritiene tuttavia che un impiego diffuso delle linee guida o anche solamente dei principi base che sono qui veicolati possa contribuire allo sviluppo di una società più consapevole e in definitiva meno esposta al rischio.

ALLEGATO 1

Tipo di allerta	COSA					
		Comune interessato		Descrizione evento	Norme di comportamento	
GIALLA	COME	Sito web del Comune	✓	Periodo di validità	✓	✓
		PMV				
		App	✓			✓
		Facebook	✓		✓	✓
		Twitter	✓			✓
ARANCIONE		Sito web del Comune	✓		✓	✓
		PMV				
		App	✓			✓
		E-mail	✓		✓	✓
		WhatsApp/Telegram	✓		✓	✓
ROSSA		Facebook	✓		✓	✓
		Twitter	✓			✓
		Sito web del Comune	✓		✓	✓
		PMV				
		Telefonata/SMS	✓		✓	✓
	App	✓		✓		
	E-mail	✓	✓	✓		
	WhatsApp/Telegram	✓	✓	✓		
Facebook	✓	✓	✓			
Twitter	✓		✓			

ALLEGATO 2

Allegato disponibile al seguente link: http://ancitoscana.it/images/progetti/proterina/linee_guida.pptx