Provincia di Alessandria

DIREZIONE AMBIENTE
SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE E COORDINAMENTO
FORMAZIONE VOLONTARIATO

Alessandria, 13 Aprile 2017

INNOVAZIONE-PARTECIPAZIONE IN EMERGENZA : IL CITTADINO PARTECIPE ED INFORMATO ATTRAVERSO I SOCIALMEDIA - IL REPORTER DIGITALE VOLONTARIO

La comunicazione dei mass media oggi è molto più tempestiva grazie al WEB e soprattutto ai diversi social net working che svolgono un importante ruolo di informazione, tale che anche la pubblica amministrazione ha dovuto modificare il proprio modo di comunicare/informare. Nel campo delle attività di Protezione Civile, l'informazione e comunicazione, la tempestività risulta ancor più importante soprattutto nelle fasi di allerta e gestione delle emergenze. Ruolo non secondario hanno i moderni mezzi di comunicazione anche per la formazione dei cittadini nella educazione al rischio e per la trasmissione delle norme di comportamento anche di autotutela e soccorso.
Ciò ha permesso di affiancare ai sistemi tradizionali, utilizzati dalla Provincia di Alessandria, come la pagina web dedicata http://www.provincia.alessandria.gov.it/protezionecivile/) anche nuovi canali d'informazione social.
La Provincia di Alessandria - Servizio Protezione Civile ha aperto nel 2014 dei profili istituzionali su facebook, twitter e google plus per offrire una maggiore e tempestiva informazione alla cittadinanza sulle attività di previsione, prevenzione ed in fase di emergenza sulle norme di comportamento da adottare, costituendo un Socialmedia-team.

Il progetto è stato lungo e laborioso ed inizia nel 2011 quando si decide di offrire ai Comuni dell'alessandrino la possibilità di appoggiarsi alla Provincia di Alessandria per svolgere attività di informazione e comunicazione in emergenza ed educative ai cittadini durante tutto l'anno.
Inoltre è sempre più evidente che un cittadino informato è maggiormente preparato ad affrontare i rischi che il territorio, ove abita o lavora. Aumentando la consapevolezza e la capacità di riposta ai rischi dei cittadini si aumenta la resilienza degli stessi. Questa iniziativa rientra nelle attività di Protezione Civile che Comuni e Province devono gestire nelle fasi di previsione e prevenzione. Una carta da giocare per evitare maggiori danni alle persone, all'ambiente ed agli insediamenti in caso di calamità se il cittadino è ben informato e cosciente del suo ruolo e delle norme di comportamento da adottare. Al fine di comprendere l'effettiva possibilità di mettere a disposizione dei Comuni e di comprendere come la protezione civile potesse istituzionalmente utilizzare i social network e comprendere l'impatto dei social media e dei social network nell'informazione di protezione civile nel dicembre 2012 la Provincia di Alessandria ha organizzato un Convegno dal titolo "Risk insights: la comunicazione delle emergenze nell'era del web 2.0"; a cui avevano partecipato quali relatori illustri esponenti del mondo universitario e del Dipartimento Nazionale della protezione Civile.
Prima di aprire pagine e profili sui socialnetwork si è provveduto a realizzare un profondo studio sull'utilizzo dei socialnetwork da parte della pubblica amministrazione. A tal fine ci si è avvalso della collaborazione di studenti, professionisti e utilizzatori e conoscitori dei maggiori

Direzione Ambiente
Servizio Protezione Civile e Coordinamento – Formazione Volontariato
Via Galimberti, 2 - 15100 Alessandria
Tel: 0131\304767 Fax: 0131\304535
Email: dante.ferraris@provincia.alessandria.it

socialnetwork per censire le P.A. presenti e soprattutto comprendere cosa comunicassero e come comunicano.
Veniva evidenziato come erano centinaia le pagine social aperte sui profili Twitter e Facebbok da Comuni e Province ma sostanzialmente statiche, ossia prive di interazione e soprattutto scarsamente aggiornate. Rari i casi in cui si dava informazioni sulla viabilità, meno ancora sulla protezione civile.
Si è voluto quindi passare a comprendere quali fossero le difficoltà che avremmo trovato nel gestire pagine social sulla protezione civile. Da subito si è compreso come fosse necessario spiegare agli utenti (follower) che la pagina social di protezione civile NON sostituiva ne andava usata per comunicare situazioni di criticità conclamata ne tanto meno doveva diventare un agorà di chiacchericcio. A tal fine occorreva creare un "contratto" con l'utente.

Non esistevano in allora, modelli di Policy con l'utente di P.A. soprattutto dedicate alla Protezione Civile. Con il termine Poli**cy** intendiamo, appunto, la "politica" che uno specifico profilo social dovrebbe tenere in ambito di comunicazione del rischio e d'emergenza per accreditarsi come fonte riconosciuta di protezione civile. La Policy, quindi, definisce che cosa l'utente possa o non possa aspettarsi da un determinato profilo social, individuando anche dei livelli minimi di servizio, e chiarisce il ruolo e la funzione del profilo stesso, i suoi limiti di azione e la sua relazione tanto con l'utente che con i cittadini in generale all'interno del sistema nazionale di protezione civile. Inoltre, la Policy chiarisce la possibilità, capacità, finalità e limiti dell'interazione con gli utenti, incluse le regole di moderazione, incoraggiando gli utenti a contribuire al corretto ed efficace utilizzo dei social media in caso di emergenza.

Dopo una ricerca fatta sui vari profili e siti di Protezione Civile e Agenzie che si occupano di emergenze, nel novembre 2013 veniva approvato con delibera di Giunta le policy, proprio nella convinzione che i social network possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività di Protezione Civile, autorizzando l'apertura di un account su Twitter e una pagina ufficiale su Facebook e Google+.
Sempre nella stessa data veniva anche approvata una SocialMedia Policy interna, tesa a regolamentare il ruolo e l'interazione dei dipenti dell'Ente sugli account ufficiali della Provincia di Alessandria - Servizio Protezione Civile, indicandone le finalità perseguite sui Social Network e dettandone gli obiettivi principali, gli obblighi, la trasparenza i disclaimer, le pratiche scorrette, la privacy , la segretezza e il segreto d'ufficio, approvate dopo un confronte con le Organizzazioni Sindacali.
Nella realizzazione delle Policy venivano tenute in considerazione :
L.n. 633/1941 Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio;
L.n. 150/2000 disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni,
D.Lgs. n. 196/2003 Codice di protezione dei dati personali;
L.n.4/2004 Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
D.Lgs.n. 82/2005 Codice dell'amministrazione digitale;
D.Lgs.n. 163/2006 Codice dei contratti pubblici in materia di lavoro, servizi e forniture;
quanto previsto dalle linee guide per i siti web della P.A. – vademecum pubblica amministrazione e socialmedia realizzato in ambito della direttiva 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione.

Tutto ciò nella consapevolezza che la presenza di profili dedicati sui socialnetwork, possano consentire ai cittadini di essere maggiormente e tempestivamente informati su ciò che accade intorno a loro, aumentando altresì la performance di efficacia della Provincia in termini di incremento dei livelli di monitoraggio e controllo del territorio; crescita di un dialogo istituzionale, offrire maggiore trasparenza nell'espletamento delle proprie funzioni, evolversi di

un sistema fiduciario con la cittadinanza per una consapevole crescita collettiva nelle tematiche di protezione civile, soprattutto in previsione e prevenzione e mitigazione dei danni attesi.

Questi strumenti si aggiunsero già al ricco ventaglio di canali ufficiali mediante i quali è possibile
relazionarsi con l'amministrazione provinciale di Alessandria: Ufficio Relazioni con il Pubblico, il portale istituzionale e il portale specifico della Protezione Civile della Provincia di Alessandria che veniva per lo scopo ridisegnato.
Risultava assolutamente indispensabile formare il personale dell'Ente dapprima e poi anche personale volontario e dei Comuni della Provincia di Alessandria a saper utilizzare al meglio i Socialnetwork, prima di aprire pagine e profili istituzionali. I percorsi formativi avviati furono:
- con Determinazione n. DDAP1 - 95 – 2014 del 24 febbraio 2014 istituito: il Corso Base sull'utilizzo dei social media e social network come strumento di informazione alla popolazione ai fini di protezione civile;
- con Determinazione n. DDAP1 - 174 – 2014 del 10 aprile 2014 istituito: il Corso Base sulla conoscenza e l'impiego dei social media e social network in ambito di protezione civile riservato ai volontari;
- con Determinazione DDAP1 - 179 - 2014 del 14 Aprile 2014 è stato istituito: il corso livello intermedio sull'utilizzo social media e social network in ambito di protezione civile;
- con Determinazione DDAP1 - 248 - 2014 del 26 Maggio 2014 istituito: il corso livello avanzato sull'utilizzo social media e social network in ambito di protezione civile;
- con Determinazione DDAP1 - 395 – 2014 del 31 luglio 2014 istituito: il corso elementi di informatica per l'utilizzo di internet e dei social network;
- con Determinazione DDAP1 - 486 – 2014 del 23 Settembre 2014 istituito: il corso di formazione per social media specialist and community manager,
- con Determinazione DDAP1 - 555 – 2014 del 27 Ottobre 2014 è stato istituito: il corso social media emergency management.

La Provincia di Alessandria, durante l'esercitazione di Protezione Civile "OLUBRIA 2013", ha aperto profili su vari Social Network per testare l'applicabilità del progetto.
Infatti furono coinvolti sia il personale che i volontari, che avevano frequentato il primo Corso specialistico sui social media melting in emergencies approvato con Determinazione DDAP1 - 399 – 2012 del 24 luglio 2012 e/o il corso base sui mass media social network e la protezione civile approvato con Determinazione DDAP1 - 19 – 2013 del 15-01-2013, dandone ottimi risultati.

Per la costruzione dei profili Social Facebook, Twitter e Google+ non fu scelta un'immagine che raffigurava un'intervento in emergenza o una catastrofe ma si è pensato di utilizzare un'immagine che raffigurasse un paessaggio, per destare tranquillità nei confronti dei cittadini-followers.







La Provincia di Alessandria veniva chiamata a partecipare ai lavori per la realizzazione del manifesto “#SocialProCiv” ideato dal Dipartimento Nazionale della Protezione Civile, avente l’obiettivo di favorire lo sviluppo di una rete digitale aperta a tutte le strutture pubbliche, private e agli operatori dell’informazione. Una rete, quindi, al servizio dei cittadini come punto di riferimento per la comunicazione di Protezione Civile a 360°. Anche il Consiglio Regionale del Piemonte che aveva avviato un gruppo analogo di lavoro con lo scopo altresì di omogeneizzare e favorire l’integrazione tra i vari Enti che si occupano di Protezione Civile ed utilizzano anche i social media come strumento di informazione ha visto la presenza della Provincia di Alessandria quale membro.

La diffusione delle informazioni attraverso i social media e i social network, fu testata con le emergenze meteoidrogeologiche dell’ ottobre e novembre 2014 che coinvolsero buona parte del territorio piemontese e ligure. I social consentirono la circolazione tempestiva ed efficace degli aggiornamenti e delle notizie relative alla gestione degli eventi in atto, permettendo di ottimizzare azioni e modalità di intervento, ciò grazie all’interazione di molti volontari di protezione civile presenti sul territorio che hanno anche svolto funzioni di sentinella e di fonte certificata di cosa stava accadendo. Questa esperienza ha evidenziato come il personale volontario, appositamente formato, può essere un utile un reporter anche per la sala operativa e per informare la popolazione e raccogliere notizie.

A tale scopo dopo una serie di incontri, studi analisi di settore, dibattiti e confronti con il mondo dei giornalisti, della scuola, del volontariato e dei Sindaci in veri e propri workshop, la Provincia

di Alessandria ha deciso di formare ed affiancare ai dipendenti dell'ente, dei volontari di protezione civile in grado di utilizzare, gestire e aggiornare le pagine e i profili della Provincia di Alessandria/Protezione civile. Tale figura di volontario è stata denominata come RDV ossia Reporter Digitale Volontario. I volontari vi accedono solo dopo aver frequentato appositi corsi e mantengono la qualifica fintanto che appartengono ad organizzazioni di volontariato di protezione civile iscritte ai registri territoriali della Regione Piemonte e frequentano i corsi di aggiornamento annuali, organizzati dal Responsabile del socialmediateam.
Ciò ha portato la necessità di formare del personale sempre costantemente aggiornato sui nuovi mezzi e metodi ci comunicazione e ad ampliare il numero dei Reporter Digitali Volontari in Emergency Management.
Preso atto che sistema informativo necessita oggi di disporre di ulteriori risorse, utilizzando anche il
volontariato specializzato e certificato, che può essere individuato come Reporter Volontario Digitale specifico per l'Emergency Management, da utilizzarsi sia sul territorio che in sala operativa.
Proprio perché il Reporter Volontario Digitale specifico per l'Emergency Management si mette al servizio della comunità locale, gratuitamente, offrendo le proprie conoscenze sulle diverse piattaforme digitali, con l'obiettivo di dare indicazioni alla cittadinanza e di favorire interventi sul territorio esclusivamente attraverso la Provincia di Alessandria che ne coordina le attività sui social media e network istituzionali, non che essere collante e cittadino attivo con la P.A e in questo caso con la Protezione Civile in situazione di criticità presunta o conclamata come previsto tra l'altro anche dal art 18 della L.n . 225 del 1992
Il riconoscimento dei Reporter Volontari Digitali avviene con i seguenti requisiti:
- svolge la propria attività in forma gratuita e disinteressata e sotto la propria esclusiva responsabilità;
- non ha rapporti funzionali e gerarchici con la Provincia di Alessandria;
- conosce le procedure della Protezione Civile (specifiche per tipologia di evento);
- appartiene ad un'associazione/gruppo comunale di protezione civile con regolare iscrizione al Registro Regionale del volontariato ai sensi della Legge 266/91 o all'apposito Elenco presso il Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri come da D.P.R. 194/94;
- conosce quali sono i numeri utili/siti di riferimento ufficiali e a chi chiedere informazioni e da chi ricevere istruzioni;
- ha conoscenza avanzata dei canali social per cui dà la propria disponibilità;
- è in grado monitorare un hashtag e avere una buona conoscenza dei sistemi di tracking;
- lavora in gruppo in modo coordinato;
- si attiene alle istruzioni di massima del suo referente istituzionale, ma essere in grado di esercitare un buon livello di autonomia;
- conosce e rispetta e fa rispettare le Social media policy approvate dalla Provincia di Alessandria;
- frequenta con profitto un corso base d'accesso;
- frequenta i corsi di gli aggiornamenti annuali organizzati del SocialMediaManager

A tal fine il progetto ha identificato un programma formativo per i Reporter Digitali Volontari costruito sulle esigenze reali, sull'esperienza regressa e sugli stimoli e richieste dal mondo della collettività civile.

Corso per Reporter Digitali Volontari in emergency management

PERCORSO FORMATIVO

Obiettivo	L'obiettivo del Corso è formare il personale dipendente Enti pubblici e i volontari su come collaborare con il Servizio Protezione Civile della Provincia di Alessandria per informare la popolazione attraverso i Social network ai fini istituzionali e di protezione civile
Destinatari	Il Corso è rivolto al personale dipendente EE.LL e al volontario iscritto in Associazioni/gruppi Comunali regolarmente censiti
Partecipanti	Ammissione di n. 20 persone a sessione
Requisiti	Diploma di maturità. (preferibilmente); Conoscenza sul sistema di funzionamento dei Social Network; Conoscenza e utilizzo dei social network. (almeno Facebook e Twitter); Essere iscritto ad un Associazione e o Gruppo comunale di Protezione Civile regolarmente censito; Aver ottenuto Autorizzazione ad operare come RDV da parte del proprio Responsabile associazione / gruppo comunale di protezione civile; Conoscere le social Media policy del Servizio Protezione Civile della Provincia.; Aver frequentato il corso sensibilizzazione alla gestione di situazioni di rischio per volontari della protezione civile, organizzato dalla Regione Piemonte Aver superato la preselezione.
Docenti	Istruttori esperti in materia
Preselezione	Titoli documentati; Questionario e colloquio vertente su : - Procedure della Protezione Civile (specifiche per evento); - Rischi naturali e antropici presenti in provincia di Alessandria; - I numeri utili/siti di riferimento ufficiali ai finio di protezione civile; - Catena di comando e controllo; - avere una conoscenza avanzata dei canali social; - saper monitorare un hashtag e avere una buona conoscenza dei sistemi di tracking; - saper lavorare in gruppo in modo coordinato - saper dimostrare un buon livello di empatia - essere in grado di spostare il livello delle conversazioni da generale a specifico; - conoscere il territorio provinciale ed avere approfondita conoscenza del territorio afferente al proprio C.O.M.; - conoscere le Social media policy approvate dalla Provincia di Alessandria
Specificità	La preselezione oltre i requisiti sopradescritti terra conto delle necessità e copertura del territorio. Al Corso non saranno ammessi più di 20 volontari, anche se dalla preselezione risulteranno idonei un numero maggiore. In tal caso si considererà : 1) La necessità territoriale di copertura del servizio 2) L'anzianità di servizio nel violontariato 3) La maggiore disponibilità Titoli professionali in protezione civile, fotografia e in social media management
Struttura del Corso	Brevi lezioni frontali Interattività con discenti Svolgimento esercitazioni su scenari simulati

Programma	Sarà consegnato alla prima lezione ai candidati che hanno superato le preselezioni
Durata Corso	40 ore lezioni frontali
Luogo svolgimento	ALESSANDRIA
Data svolgimento	Da maggio a ottobre 2017
Orari di svolgimento	Sabato mattina e orari serali dalle 20.00 alle 23.00 da definirsi
Esame finale	Ammessi chi frequenta l'80% del corso Questionario a risposta multipla Esercitazione per posti comando
Certificazione	Rilasciata dalla Provincia di Alessandria

La ricerca di un corpo docenti qualificato è stato nella organizzazione del progetto parte importante, sia perchè occorre fornire conoscenze accademiche ma anche esperienze reali. Unire le richieste di informazione che provengono dal mondo civile, cittadini-utenti e il sistema di risposta della protezione civile. Per ottenere ciò si è provveduto ad incontri con Sindaci e pubblici amministratori, mondo scolastico, agenzie di servizi essenziali, volontariato e stakeholder che ne hanno determinato le tematiche e quindi anche il programma e i docenti.
Inoltre si è voluto creare un momento di condivisione con il mondo dei mass-media sia tradizionale che della new media .

CORPO DOCENTI

Nome e Cognome	Qualifica	Funzione	Materia	ore
Dante Paolo FERRARIS	Responsabile del #SocialMediaTeam@PCProAL Funzionario Responsabile Servizio protezione civile	**Direttore corso e Docente**	- Evoluzione della comunicazione - RDV Ruolo e funzioni. - Policy **.** - #grammatica. - uso dei social in emergenza. - come scrivere sul web e i social. - procedure - Informazione alla popolazione obblighi legislativi - norme e leggi sui social e la comunicazione - Comunicare in caso di crisi	**4**

Alessandro DEL BIANCO	Socialmedia emergency manager	**Docente**	- etica sull uso dei Social -conoscere i Social - Le responsabilità civili e penali e i social network in Italia	**2**
Alessandro Colum DONNELLY	Socialmedia emergency manager Emergency manager	**Docente**	**Umani e digitali** - Conoscere i social network: genesi, trionfi (Twitter & Facebook - Instagram) e tonfi (My Space & Co.). - altri social network - Diffusione geografica e demografica -Come utilizzare correttamente facebook e twitter - Monitorare un hashtag e avere una buona conoscenza dei sistemi di tracking - Smem sul campo - Safety Check ed emergenze	**4**
Fabrizio LADDAGO	Giornalista e Direttore emittente radiofonica	**Docente**	- Quali informazioni ha bisogno la popolazione e il giornalista -Le radio e i social media	**2**
Emanuele LATTARULO **Gianluca SGAGGERO**	Blogger ed esperti	**Docenti**	- vita da Bloggher; - interazione blog e social; - come si promuove un prodotto da social e blog	**4**
Marco GRENNA	Socialmedia emergency manager	**Docente**	- Infrastruttura e tecnologia	**2**

			-Conoscenza di cosa c'è dietro un social network -	
Paolo LASAGNA	Ingegnere telecomunicazioni	**Docente**	-Sicurezza di ete e nella rete, - conoscere Telegram	**2**
Michele SPONTON	Socialmedia emergency manager	**Docente**	- Il branding; -La comunicazione social al mondo; - gli influencer e come lavorano	**2**
Gianluca CRAVERA	Emergency manager	**Docente**	-La griglia della comunicazione: le informazioni generali e le informazioni specifiche. - I key people della comunicazione	**2**
Massimiliano MESENASCO	Socialmedia emergency manager - Sociologo	**Docente**	- teoria della comunicazione applicata al crisis management - principi di SMEM - Diritto all'oblio	**4**
Guido DORIA	Fotografo paesaggista	**Docente**	La fotografia	**2**
Patrizia D'Alessandro	Direttore responsabile	**Docente**	Le web radio	**2**
Dott. ssa: Mariotti e Matteo Serra	Giornalista e Direttore responsabile webgiornale	**Docente**	Giornali in rete	**2**
Erika GARINO	Psicologa	**Docente**	- Rischi sull' uso dei social - dipendenza da social network . -sindrome depressiva da socialnetwork	**2**
Direttore corso e docenti			Esercitazioni pratiche	**4**

Con questo Progetto intendiamo:
offrire attraverso una semplice ideazione, offrire alla collettività :

1) un servizio pubblico locale più efficiente ed efficace raggiungendo il maggior numero di cittadini;
2) offrire ai Comuni una piattaforma social e web per le comunicazioni urgenti di protezione civile e per la diffusione di iniziative sulla sicurezza organizzate dalle loro amministrazioni
3) costruire un maggior rapporto fiduciario cittadino – P.A.
4) informare costantemente sull'evoluzione di una criticità accaduta sul territorio provinciale
5) diffondere i bollettini e gli stati di allerta dell'arpa Piemonte e degli organi istituzionali
6) far partecipare attivamente i cittadini alla difesa del territorio attraverso i Reporter Digitali volontari
7) aumentare le capacità e competenze digitali della P.A.
8) creare una comunicazione istituzionale attraverso i nuovi media
9) fare interagire P.A. , cittadini e mass media,
10) Costruire una rete di cittadini consapevoli e resilienti



Seguici anche su