

iPo interazioni

previsione, gestione, informazione e responsabilità
negli eventi idrologici estremi

CONVEGNO

giovedì 18 ottobre 2012, ore 9.30 - 17.30

Centro Incontri Regione Piemonte
Torino, Corso Stati Uniti 23

iPo interazioni

previsione, gestione, informazione e responsabilità
negli eventi idrologici estremi

**Sintesi del documento elaborato dal gruppo di lavoro:
“INFORMAZIONE INTERNA ED ESTERNA”**

Maltempo – Esonda anche il Po, allagati i Murazzi – VIDEO

L'allarme maltempo continua, nella notte a Torino esondazione del Po. Le previsioni dicono ancora piogge, Murazzi allagati – VIDEO

Alla fine è arrivata anche l'**esondazione del Po** che nella nottata ha rotto gli argini **allagando i Murazzi**. Non si registrano **disagi** particolari, infatti sin da sabato l'allerta in questa zona era massima con il **livello del Po in continua crescita**, situazione che ha portato alla **chiusura delle scuole innanzitutto** e quindi dei locali situati proprio nella zona dei Murazzi. **C'è ancora preoccupazione ma sembra che il peggio sia passato**, infatti da Torino arrivano notizie confortanti dalle autorità che ritengono la situazione sotto controllo. Intanto è stato **evacuato anche un intero reparto** dell'Ospedale Amedeo di Savoia in via del tutto precauzionale.

(da un notiziario on line del 7 novembre 2011)

Gruppo di lavoro "INFORMAZIONE INTERNA ED ESTERNA"



MA IL PO

E' DAVVERO

ESONDATO?

Gruppo di lavoro "INFORMAZIONE INTERNA ED ESTERNA"



Guastalla, aprile 2009 (filmato)

IL CONTESTO

- Flusso informativo continuo e spesso disordinato.
- Molteplici «fonti» : quanto affidabili?
- Bisogno dei cittadini di informazioni immediate, sicure, chiare
- Idem per i media: con tendenza (non sempre) a «estremizzare»
- Il linguaggio: tecnici, politici, uffici stampa, organi di informazione, cittadini...: **parliamo la stessa lingua...?**

PREVISIONI: CHI HA LA SFERA DI CRISTALLO...?

- Le previsioni vengono spesso considerate da media e cittadini «dati di fatto» mentre sono frutto di un complesso mix di elementi; ci si attende una precisione che è oltre le possibilità tecniche: solo ciò che accade è “giusto”!
- Il difficile equilibrio tra l'evidenziare l'alta qualità e scientificità del lavoro di previsione e il far capire/accettare che esso non può raggiungere il dettaglio micro, a misura delle proprie attese

IL PARADOSSO DELL' INFORMAZIONE «TOTALE»

- Tutti cercano e diffondono informazioni: molte informazioni, nessuna informazione certa!
- Proprio perché viaggiano migliaia di informazioni diverse, si creano le condizioni per le istituzioni di ritagliarsi un ruolo specifico: purchè le informazioni siano riconoscibili, affidabili, tempestive...

OBIETTIVI

1. Produrre un'informazione **a servizio dei cittadini** – sia direttamente, sia tramite gli organi di informazione e i social media - e quindi sempre più:

- **VALIDATA**
- **AUTOREVOLE**
- **CORRETTA**
- **COMPRENSIBILE**
- **TEMPESTIVA**
- **COERENTE**
- **UNIVOCA (O ALMENO COORDINATA/UNITARIA)**

OBIETTIVI

2. Rendere consapevoli i cittadini che **l'incertezza è inevitabile**, ma vanno **comunque** adottati **corretti comportamenti** - quelli consigliati dalle fonti istituzionali! - sulla base di un criterio di **prudenza. Primo: la vita!**
3. Quindi, diffondere **una cultura della sicurezza.**

PROPOSTE

- Verifica dei modelli di comunicazione esterna di enti, amministrazioni e strutture di protezione civile: processo di acquisizione della notizia/elaborazione del dato, validazione dell'informazione, preparazione della comunicazione a istituzioni/media/cittadini, pubblicazione , verifica post-evento...
- Scambio di buone pratiche
- Snellimento dei processi interni alle istituzioni per "stare al passo" con le altre fonti
- Creare una rete di referenti della comunicazione per le istituzioni, in "tempo di pace".

PROPOSTE

- Creare/implementare una rete tra i soggetti deputati alla comunicazione delle situazioni di emergenza per arrivare ad un "modello di comunicazione" che sia di riferimento e che preveda un linguaggio condiviso e riconoscibile da tutti; equilibrio tra precisione tecnica e comprensibilità.
- Voci diverse ma coordinate. **È possibile immaginare un'unica voce in emergenza?**
- Stesso messaggio, ma utilizzando strumenti differenziati adeguati ai diversi territori e alle molteplici comunità

PROPOSTE

- Corsi di formazione e aggiornamento sulla gestione delle emergenze per uffici stampa istituzionali.
- Individuare e formare comunicatori locali
- Attività di coinvolgimento dei media «in tempo di pace» con l'obiettivo di creare relazioni stabili e leali.
- Impegno per la formazione dei giovani giornalisti (tema della protezione civile nelle scuole e nei master di giornalismo, presso gli ordini professionali...).

PROPOSTE

- Formazione dei funzionari e degli operatori di protezione civile su regole e tecniche della comunicazione.
- Riconoscimento del ruolo di primo piano delle associazioni di volontariato per la comunicazione al cittadino. L'impiego implica lo svolgimento di attività di formazione dedicate.
- Creazione di una rete di ascolto dei cittadini (esempio: contact center del DPC) per capire meglio le esigenze e adeguare il linguaggio delle istituzioni al linguaggio del cittadino.

RICORDANDO GLI STRUMENTI («TRADIZIONALI» E NON...)

- Comunicati per media tradizionali e on line
- News dei siti internet istituzionali
- Interviste, dichiarazioni
- Video, strumenti multimediali
- Social media (FB, twitter, Blogs, ecc.)
- Sms
- Incontri con amministratori, operatori, volontari...
- Incontri con popolazioni, scuole, associazioni...
- Contact center, numeri verdi
- ...

GLI ORGANI DI INFORMAZIONE

Veicolo «autorevole» delle informazioni di servizio -nella distinzione dei ruoli e delle responsabilità e della loro indispensabile funzione critica.

Per accrescere la loro fiducia nelle fonti istituzionali, occorre che restino distinte informazione politica e informazione di servizio.

I NUOVI MEDIA (social network, blog...)

Presentano criticità ma...

possono diventare anche **un'opportunità** per diffondere informazioni utili, per riceverne e per sensibilizzare alla cultura della sicurezza
(N.B.: tema della **responsabilità**: chi "paga" l'informazione tempestiva ma non corretta veicolata dai social network?)

GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE



**Esercitazione sull'argine maestro di Po a Brescello (RE)
(Amm.ne Comunale - AIPO - Volontari di Protezione civile...)**

iPo interazioni

previsione, gestione, informazione e responsabilità
negli eventi idrologici estremi

*Hanno partecipato alle attività del gruppo di lavoro “**INFORMAZIONE INTERNA ED ESTERNA**” :*

Paola Bertuccioli, Sandro Campanini, Veronica Casartelli,
Pierluigi Claps, Fiorella Fumanelli, Fabio Luino, Francesca
Maffini, Laura Masucci, Valentina Pippo, Titti Postiglione

Si ringrazia per la collaborazione organizzativa:

Stefano Aielli

iPo interazioni

previsione, gestione, informazione e responsabilità
negli eventi idrologici estremi

Spunti durante la discussione...

Cittadini: chiedono informazioni e sicurezza ma sono restii ad assumere comportamenti prudentiali, hanno difficoltà ad accettare l'incertezza e il margine di errore, sono bombardati da notizie discordanti.

Istituzioni: progressivo miglioramento, ma rischio di messaggi disomogenei, non coordinati, poco tempestivi, con linguaggio tecnico.

Media: ruolo essenziale, ma rischio di approssimazione/ drammatizzazione

Quindi? Una buona (=utile) informazione **potrebbe essere determinata dalla regia ?**

Da una **rete di referenti della comunicazione** delle istituzioni? Voci diverse ma coordinate? E' possibile/utile immaginare **un'unica voce in emergenza?** Uno **stesso messaggio che utilizza strumenti differenziati** adeguati ai diversi territori e alle molteplici comunità?

Un primo passo: ogni istituzione della rete riprende/rilancia i messaggi di tutte le altre?