

La comunicazione di Protezione civile attraverso i social media

"Sono orgoglioso del premio ricevuto nell'ambito del primo concorso nazionale sulla comunicazione pubblica digitale ideato dall'associazione 'PASocial', che riconosce il costante lavoro che nel tempo si è fatto con l'obiettivo di garantire un'informazione di Protezione civile di qualità ai cittadini della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia".

Il commento dell'assessore Riccardo Riccardi a margine dell'assegnazione di uno dei riconoscimenti speciali del premio Smartphone d'oro



di Barbara Zar - Foto: Protezione civile regionale (tutte le foto pubblicate in questo servizio sono anteriori alla pandemia)

L'utilizzo dei social media è elemento imprescindibile per una comunicazione diffusa e capillare che nel caso delle attività di Protezione civile, in allerta ed emergenza, diventa elemento strategico. I social network sono diventati nel tempo, parte integrante della vita quotidiana della maggioranza dei cittadini

che li scelgono anche e sempre più per informarsi. Da un recente studio è emerso che l'80% della popolazione apprezza la comunicazione digitale della Pubblica Amministrazione.

Soprattutto per le allerte meteo regionali o in caso di emergenze come terremoti e alluvioni, è fondamentale per il sistema di Protezione ci-



vile essere presente anche sui social, per fornire un'informazione certa, accurata, veritiera; in una parola reale. E' questo l'obiettivo che qualche anno fa ci siamo prefissi e che ha dato il via alla comunicazione social di Protezione civile della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia.

Social di Protezione civile: come nasce il progetto

L'idea del progetto è nata a seguito del percorso partecipato sulla comunicazione social realizzato a livello nazionale e denominato #Social-Prociv nel quale è stato attivato un confronto con le componenti del Sistema nazionale di Protezione civile sulla comunicazione social che ha visto la costituzione di un tavolo di lavoro da cui è nato un manifesto e una policy social per le attività di protezione civile. Per il 40° anniversario del terremoto del Friuli, nel settembre 2016, sono stati attivati a livello regionale due canali social sperimentali (Facebook e Twitter) gestiti da un team di comunicatori interno alla Protezione civile regionale e dotato di policy e grammatica come da linee guida del manifesto #SocialProCiv. I canali sono stati testati nell'ambito dell'esercitazione e hanno prodotto un risultato positivo in termini di interazione con il volontariato e informazione ai cittadini. Gli account inizialmente aperti con il nome dell'esercitazione sismica FVG40-exe, sono stati convertiti nei canali social ufficiali della direzione. Sono nati così la pagina Facebook e l'account Twitter utilizzati con l'obiettivo di informare, comunicare, coinvolgere e formare i cittadini diffondendo le buone pratiche e più in generale promuovendo la cultura di Protezione civile. Nel dialogo che si è creato con i cittadini, tramite i social, abbiamo promosso anche altri account ufficiali, come ad esempio gli account meteo di ARPA FVG e per i terremoti i riferimenti social del Centro Ricerche Sismologiche di OGS, che garantiscano affidabilità, autorevolezza, serietà, in una parola 'reputazione' contro chi comunica in maniera sensazionalistica o diffonde fake news.

Contestualmente, si è ragionato nell'ottica di rete a partire da quanto già esisteva sui territori,

con la finalità di costruire una comunità, intercettando i pochi account dei gruppi comunali e delle associazioni presenti sui social. Assieme a loro è nato il nucleo originario della #social-mediacomunityFVG una rete ufficiale per la comunicazione di Protezione civile. Il progetto è proseguito sul territorio, proponendo agli altri gruppi comunali l'apertura dei canali social. Al fine di dare regole e riconoscibilità al nascente network, sono state condivise le social media policy, la grammatica social e l'immagine coordinata da apporre come immagine profilo alle pagine e agli account social. All'inizio la comunità del 2016 contava poche unità di componenti e tramite un lavoro di coinvolgimento del volontariato, il network si è ingrandito fino a comprendere oggi (2021) più del 60% dei Comuni della regione e una copertura potenziale del 90% della popolazione regionale. Nel corso degli anni si sono effettuati incontri periodici di formazione e confronto per il miglioramento continuo della comunicazione ai cittadini. Sono stati inoltre realizzati diversi corsi di formazione per coloro che necessitavano di un'adeguata formazione preliminare per consentire una necessaria autonomia gestionale e una comunicazione uniforme e coordinata.

Per le Allerte regionali il sistema di comunicazione integrato CFD (Centro Funzionale Decentrato)-SOR (Sala Operativa Regionale)-Comuni-Volontariato include dal 2018 anche i canali social, per i quali è stato creato un automatismo CFD-twitter CFD- facebook per la pubblicazione contestuale all'emanazione ufficiale degli Allerta meteo regionali, che vengono così diramati sul sito web e sui social della Protezione civile regionale. Questa operazione garantisce una comunicazione univoca, immediata e priva di errori poiché promanata da un'unica fonte. Anche il problema del monitoraggio continuo degli account viene risolto dall'automatismo, almeno nella prima fase della diramazione degli Allerta meteo regionali.

Nel corso dell'emergenza sanitaria Coronavirus, grazie ai canali social e all'organizzazione consolidata, ci siamo attivati da subito, direzione regionale e volontariato, per contrastare fake

Festa del Volontariato PC, dicembre 2018. Promozione del progetto Social ProCiv regionale

Locandina del primo corso social base per i Volontari



La #socialmediacommunityFVG
è...Sempre pronta a informare,
formare, coinvolgere i cittadini in
ascolto «in tempo di pace»
per essere efficace ed efficiente in
«allerta ed emergenza»

news e infodemia. I cittadini hanno accolto favorevolmente la nostra attività, ci hanno seguito e hanno condiviso le informazioni pubblicate. Sono cresciuti gli indicatori di gradimento

dei canali (like e follower) fino a raddoppiare la platea del pubblico fidelizzato. La medesima dinamica è stata riscontrata dal volontariato che ha costantemente informato nel dettaglio



Aule dei corsi social





i cittadini, pubblicando informazioni utili come i numeri da contattare per le informazioni e gli orari per la prenotazione della consegna a domicilio dei generi di prima necessità come alimentari e farmaci o altri servizi garantiti al tempo del primo lockdown di marzo 2020, dai volontari della Protezione civile.

I canali social della Direzione regionale, dei gruppi comunali e delle associazioni, hanno guadagnato consensi nel tempo e tutti gli indicatori sono positivi e costantemente in crescita, segno questo di un grande interesse dei cittadini a essere sempre informati.

Nell'autunno del 2020, abbiamo accettato la sfida e ci siamo iscritti come #socialmediacommunityFVG alla prima edizione del premio Smartphone d'oro, per la migliore comunicazione digitale della Pubblica Amministrazione. Il premio, ideato dall'associazione PA Social che si occupa di comunicazione digitale delle pubbliche amministrazioni, ha l'obiettivo di fare emergere i migliori servizi digitali delle PA presenti a livello nazionale. Dopo l'iscrizione abbiamo prodotto, come richiesto dal concorso, i due video di presentazione del nostro progetto.

Nei video, disponibili sul nostro canale youtube (Social PCR FVG), abbiamo raccontato brevemente la genesi e la storia della #socialmediacommunityFVG che attualmente è una rete informativa con oltre 140 canali social (pagine FB, account Twitter e Instagram, canali youtube) gestiti dai volontari dei gruppi comunali e dalle associazioni di Protezione civile come il Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS), i gruppi cinofili, l'Associazione Italiana Radioamatori, l'Associazione Italiana Alpini, i Pompieri Volontari e altre ancora. Di questo network fanno parte, ovviamente, i canali social della Direzione regionale di Protezione civile con una pagina Facebook, un account Twitter e un canale Youtube. Il progetto nel futuro, si svilupperà includendo i gruppi comunali e le associazioni mancanti e continueremo il percorso di condivisione e miglioramento continuo della comunicazione a servizio di tutti coloro che ci hanno dato fiducia e hanno contribuito a fare crescere la reputazione del 'sistema regionale di Protezione civile del Friuli Venezia Giulia'. L'obiettivo che stiamo seguendo da tempo è di agevolare la capillare diffusione della cultura

PUBBLICITÀ



Un gruppo di volontari che ha partecipato ai corsi social



Allerta meteo: comunicazione social

di Protezione civile per costruire comunità resilienti, capaci cioè di rispondere a un evento calamitoso adeguatamente senza farsi travolgere e riducendo al minimo gli impatti. Si può fare? Certo che sì! E' la sfida del presente e l'ultima frontiera della protezione civile che vede sempre più la nostra azione orientata alla diffusione della conoscenza, strumento di prevenzione non strutturale e fondamentale mezzo di riduzione di rischi e impatti. I social in questo possono essere di grande aiuto vista la loro diffusione tra i cittadini.

Siamo felici di essere stati premiati al concorso Smartphone d'oro con uno dei premi speciali e di essere stati riconosciuti a livello nazionale come una delle migliori realtà esistenti nell'ambito delle esperienze di comunicazione digitale delle pubbliche amministrazioni. Questo ci dà fiducia e ci sprona a continuare a fare sempre meglio e sempre insieme con l'obiettivo di essere un punto di riferimento per la società, in tempo di pace, allerta, emergenza. ■



Anche un'allegria serata in pizzeria è un ottimo metodo per confrontarsi e chiarirsi sul corso appena svolto