



Nexa Center
for Internet & Society

Quali usi pubblici per i social media in emergenza?

Spunti, evidenze e questioni aperte

Giovanni Arata

Domanda

Quali **cambiamenti** e quali **implicazioni** dall'uso dei social da parte delle istituzioni in emergenza?



Contesto

Social media ormai parte di vita pubblica, anche
in emergenza

Istituzioni sui social spesso latitanti- e chi si
esprime lo fa in modo unidirezionale per lo più

[mentre] cittadini esprimono un protagonismo e
capacità di autorganizzazione inediti- emergono i
c.d. **volontari digitali**



Sardegna 2013

SardSOS : Emergenza Meteo Sardegna 2013

[INVIA UNA SEGNALAZIONE](#)

[Sardegna emergenza help](#)

[HOME](#)
[SEGNALAZIONI](#)
[INVIA UNA SEGNALAZIONE](#)
[RICEVI NOTIFICHE](#)
[CONTATTACI](#)
[INFO](#)
[INFORMATIVA SULLA PRIVACY](#)
[CHI SIAMO](#)
[INFORMAZIONI PER GLI AIUTI E I VOLONTARI](#)

SardSOS, mappa partecipata dell'emergenza in Sardegna del novembre 2013. [Qua il blog](#) con le notizie aggiornate, la storia di questa mappa e altre iniziative sulle emergenze. La mappa ha raccolto segnalazioni degli utenti dal 19 Novembre fino al 1 Dicembre 2013, al fine di informare e aiutare la comunità sarda durante l'alluvione che l'ha duramente colpita. Tutte le segnalazioni che trovate al momento sulla mappa sono state ripulite dai dati personali quindi si presentano incomplete e localizzate sulla mappa in maniera approssimativa. I dati originali sono stati cancellati per ragioni legali, sottoscritte a suo tempo dagli utenti, come esplicitato nell'[informativa sulla privacy](#). Gli open data di SardSOS verranno liberati il 22 Febbraio 2014 in occasione della giornata mondiale dell'Open Data Day.

FILTRI: **TUTTI** NOTIZIE IMMAGINI VIDEO

[FULL SCREEN MAP](#)

FILTRO CATEGORIE [NASCONDI]

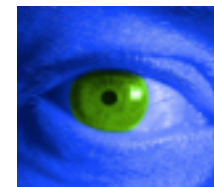


TUTTE LE CATEGORIE

- 1. DANNI
- 2. OFFERTA DI AIUTO
- 3. EVACUAZIONI
- 4. RIFERIMENTI DI SOCCORSO
- 5. PROBLEMI AL TRAFFICO
- 6. NOTIZIE
- 7. ESONDAZIONI/STRARIPAMENTI
- 8. CERCASI VOLONTARI
- 9. STORIE
- 10. EVENTI/GIORNATE DI BENEFICENZA

ALTRI LAYER [NASCONDI]

- EVENTI STRADALI
- SUT AGRICOLTURA



Nexa Center
for Internet & Society

E le istituzioni?

Comuni

[Avanguardie di] Unità di
ProtCiv locale

Altre PA e enti volontariato
locali

No Protezione Civile centrale



Quali usi reali?

Informazione broadcast sugli eventi.



Quali usi embrionali?

Elaborazione piani di comunicazione dell'emergenza social [ex: [Comune di Monza](#)]

Informazione corale in tempo reale [ex: [#boneve](#)]

Programmazione e esercitazioni [ex: [#firenzeneve](#)]

Verifica e riproposizione info dalla comunità [ex: [#viabiliTO](#) durante emergenza forconi]

Costruzione di network di nodi sperimentatori e linee guida [[#socialprociv](#)]

Sperimentazioni su app messaggistica, crowdmap, SMS [ex: ProtCivFI, 5T, Comune Rimini]



Verso vademecum social

1. Creare un piano di comunicazione dell'emergenza social
2. Informare, partecipare, fare comunità in tempo di quiete
3. Promuovere esercitazioni e codificare processi digitali
4. Raccogliere, misurare, analizzare dati su conversazioni di crisi
5. Informare in modo tempestivo e continuo durante la crisi
6. Informare in modo reticolare = [ascolto, filtro, rilancio, coordinamento info di comunità, non mero broadcasting]
7. Collaborare e co-progettare insieme a volontari digitali
8. Assecondare la rete quando impossibile dirigerla [ex: #hashtag]
9. Sfruttare gli strumenti di emergenza precompilati presenti a mercato [ex: Twitter Alerts, Facebook Safety Check]



Cosa manca a livello operativo

Intensificazione presenza in tempo di pace

Individuazione e collaborazione con volontari digitali

Sviluppo strumenti di ascolto e misurazione attività social

Passaggio da informazione broadcast a informazione reticolare: [Fare informazione= ascoltare, filtrare, rilanciare, coordinare]



Cosa manca a livello organizzativo

Attivazione presidi digitali ProtCiv centrali e loro raccordo con unità regionali e locali

Raccordo strutturale [chart] e operativo [routine] con volontari digitali a livello locale

Raccordo tra strato fisico e strato digitale del sistema di Protezione Civile- contestuale a semplificazione sistema stesso



Cosa manca di più



Biblioteca Malatestiana,
Cesena. Foto di @wbracci
rilasciata in CC

Conclusione

Cambia lo status dell'istituzione in emergenza: Da voce sola a voce tra voci. Ma non per forza è *diminutio*

Cambiano le attività da svolgere sul campo: da informazione tradizionale a informazione reticolare [raccolta, verifica, rilancio e coordinamento informazioni dal network]

Non è rivoluzione o solipsismo. E' mutuazione in ambito informativo del modello da sempre impiegato in ambito di intervento fisico

Esigenza/necessità di scatto in avanti **sistemico** e **pubblico**: Media digitali offrono occasione per esame- e eventuale revisione-organizzazione complessiva sistema di informazione d'emergenza





Foto di [the|G|™](#) distribuita in CC

Giovanni Arata

mail: giovanni.arata@gmail.com

TW: @giovanni.arata

SocialPA Magazine: [https://medium.com/
socialpa-magazine](https://medium.com/socialpa-magazine)

