

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

ORDINANZA n°50 DEL COMMISSARIO STAORDINARIO ALLA RICOSTRUZIONE NEL TERRITORIO DELLE REGIONI
EMILIA ROMAGNA, TOSCANA E MARCHE.

INDICE

Documentazione di riferimento

Destinatari

Attività di condivisione

Strumenti di partecipazione portatori di interessi

Obiettivi specifici della comunicazione

Contenuti della comunicazione

Strumenti e canali della comunicazione

Formati della comunicazione

Contenuti delle attività

Modalità svolgimento attività

Tavoli di partecipazione permanente

Tema Accessibilità

Indicatori di risultato

Programmazione tempi e costi delle attività

DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Ordinanza n°50/2025 del Commissario Straordinario alla ricostruzione nel territorio delle regioni Emilia Romagna, Toscana e Marche.

L'Ordinanza dispone che le Regioni realizzino iniziative finalizzate alla diffusione della conoscenza del rischio idraulico e idrogeologico in relazione all'evoluzione delle condizioni del territorio a seguito dell'attuazione degli interventi di mitigazione posti in essere.

Le attività sono regolamentate in un Piano di comunicazione alla popolazione condiviso ed attuato oltre che dalla Regione, dai Comuni, dai Comitati spontanei di cittadini, dagli Enti del Terzo settore, dagli Ordini professionali, dagli Istituti scolastici, dai mezzi dell'Informazione e dalle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Il Piano nell'attuale configurazione è uno strumento che definisce le linee operative dell'attività di comunicazione, individuando utenti, contenuti e veicoli di trasmissione delle informazioni, stimando i costi necessari e valutando i tempi di attuazione.

Il coinvolgimento dei soggetti attori delle attività di comunicazione è previsto all'atto dello sviluppo operativo delle medesime, di cui nell'attuale fase si forniscono gli indirizzi e gli schemi funzionali.

DESTINATARI

POPOLAZIONE RESIDENTE E COMITATI

Nel corso della gestione delle emergenze alluvionali che hanno colpito la regione Marche nel 2022, 2023 e 2024 si è osservato l'interesse della popolazione alle attività poste in essere dalle strutture commissariali, con particolare riferimento a quelle riguardanti la sicurezza delle aree allagate in cui risiedevano e la gestione dei ristori, tuttavia senza una partecipazione ben delineata nei procedimenti, con ogni probabilità motivata dalla ridotta fiducia nelle possibilità della P.A. di avviare procedure virtuose con esiti positivi per il territorio.

Si sono invece costituiti attivamente alcuni comitati, ispirati da logiche diverse, che si possono riassumere in:

- *iniziative politiche di contrasto e di critica indipendenti dalla qualità dell'azione svolta dalla P.A.;*
- *ricerca di consensi individuali a vantaggio dei soggetti aggregatori;*
- *reale interesse alla collaborazione con la P.A. per affrontare e risolvere definitivamente problematiche annose di sicurezza, degrado ed abbandono del territorio.*

Si è in genere riscontrato un livello di informazione insufficiente di cittadini, imprenditori e comitati che deve essere migliorato nell'interesse del complesso delle attività da effettuare.

Sono state svolte numerose iniziative di comunicazione, quali assemblee sia pubbliche che di gruppi portatori di interessi specifici, coinvolgimento di testate giornalistiche tradizionali ed on-line, social media e canali ufficiali della P.A. che tuttavia non sono stati in grado di elevare il livello di conoscenza delle attività nella misura auspicata, probabilmente per la mancanza di interesse alle problematiche, dettata da una generale sfiducia ed a causa della veicolazione insufficiente delle informazioni fornita dai gruppi e dai soggetti coinvolti alla popolazione.

Sono emblematici i casi della comunicazione che hanno utilizzato i social media, dove è risultato estremamente difficile far passare messaggi positivi in grado di generare fiducia e volontà di iniziativa, a causa dei numerosi commenti di discredito provenienti da profili non identificabili, praticamente sempre strumentali ed ispirati da logiche di contrasto politico, tra l'altro anche generati dalla mancanza di conoscenze elementari tecnico amministrative, di cui ovviamente non tutti sono in possesso, e che comunque non argina la velleità di espressione di una gran parte di soggetti.

Si è riscontrato di fatto che a fronte di una minoranza di soggetti predisposti alla critica delle iniziative assunte, gli altri, pur apprezzandole, in genere non si sono espressi se non individualmente e senza dare risalto alle proprie opinioni, in modo da contribuire solo limitatamente alla percezione positiva di quanto fatto dalla P.A., che sarebbe invece importante, avendo il ruolo di fungere da motore delle attività generando un contesto di fiducia.

Dall'analisi risultano pertanto evidenti almeno tre necessità:

- *oltre a proporre le attività di comunicazione è necessario suscitare l'interesse ad acquisire le informazioni, pubblicizzando al massimo l'importanza di partecipare agli incontri ed i benefici che ciascuno può trarre dalla conoscenza dei procedimenti e delle attività;*

*Il Presidente - Sub Commissario per la ricostruzione
eventi meteorologici maggio 2023*

*Commissario straordinario alla ricostruzione nel
territorio delle regioni Emilia-Romagna, Toscana e Marche*

- *conferire ai comitati, attribuendo priorità a quelli che agiscono costruttivamente, una funzione di ulteriore veicolo delle informazioni da acquisire;*
- *gestire positivamente i commenti relativi alle informazioni a mezzo social media e testate on-line, mediante una attività di filtro che, nel massimo rispetto della libertà di espressione, possa intervenire nei casi in cui rischino di confondere e di fuorviare la popolazione, fornendo maggiori informazioni e risposte tecniche in un'ottica non polemica di valorizzazione della conoscenza.*

ISTITUTI SCOLASTICI

L'istruzione assume un ruolo determinante in relazione alla percezione del pericolo, ai comportamenti virtuosi da adottare in situazioni di emergenza ed alla cultura della prevenzione.

Si ritiene fondamentale il coinvolgimento degli istituti scolastici nel recupero di questi contenuti che ormai non sono più al centro dell'interesse, a partire dalle generazioni più giovani, mediante appositi corsi inseriti nei programmi di insegnamento, anche in relazione a specifici progetti, che coinvolgano gli studenti in maniera differenziata e calibrata in base alle diverse fasce d'età.

Si intende in tal modo creare un contesto di familiarizzazione con i concetti di prevenzione e di sicurezza, mediante attività non esclusivamente didattiche in senso stretto, che utilizzino simulazioni, laboratori di idee, analisi di storie di fatti accaduti, utilizzando un linguaggio informale finalizzato ad incidere sulla percezione e sull'assorbimento naturale dei concetti, in modo da formare le giovani generazioni rendendole ove possibile "inconsapevolmente" capaci di affrontare le emergenze.

VOLONTARIATO E TERZO SETTORE

In generale Volontariato e Terzo settore sono naturalmente orientati ai concetti di solidarietà e soccorso, da porre in essere in caso di emergenza, ed a tal fine organizzano iniziative di formazione per i propri associati e per il pubblico.

Sono pertanto un importante strumento per veicolare le informazioni ed è opportuno che vengano coinvolti con particolare riferimento alla diffusione dei concetti di sicurezza e di prevenzione ma anche ad esempio delle procedure amministrative disposte dai regolamenti e dalle ordinanze per l'accesso ai ristori in caso di danni subiti a causa delle alluvioni.

COMUNI E PERSONALE DELLA P.A.

Sono tra i primi soggetti ad operare in caso di calamità, ma devono assumere un ruolo importante anche nella comunicazione dei comportamenti virtuosi da adottare e nell'indicazione delle attività compatibili con i livelli di rischio dei territori.

ORDINI PROFESSIONALI

Gli Ordini professionali possono diventare un importante mezzo di gestione delle emergenze, poiché gli iscritti sono naturalmente formati sia a gestire gli eventi che a programmare le attività successive in ambito tecnico, medico e sociale.

Le categorie tecniche ad esempio possono effettuare ricognizioni preventive dei siti rischiosi e contribuire alla stesura dei piani di prevenzione, effettuare la stima dei danni ed intervenire nelle attività di ripristino.

Le categorie mediche possono agire sia nel campo della tutela della salute sia fisica che nell'aiutare la popolazione a convivere con gli elementi di rischio.

Quelle amministrative possono essere determinanti per contribuire alla gestione delle procedure, ad esempio per le delocalizzazioni ed i rimborsi.

MEZZI DELL'INFORMAZIONE

Sono il principale strumento per veicolare le informazioni, che per le finalità del presente Piano potrebbero assumere un ruolo importante, diffondendo nel campo della sicurezza notizie il più possibile circostanziate, compatibilmente con la necessità di utilizzare un linguaggio comprensibile alla totalità delle persone, fornendo indicazioni qualora possibile costruttive e non allarmistiche pur nel rispetto dei diritti di opinione e di critica.

Si osserva che il più delle volte le notizie sulle calamità non sono basate sulla piena conoscenza della tecnica dei fatti, per cui sarebbe importante che gli operatori della formazione affinassero le proprie conoscenze nel campo della prevenzione dei rischi e sulla dinamica degli eventi ad esempio di esondazione o di frane, o sui procedimenti amministrativi, senza rinunciare agli aspetti indispensabili che rendono interessante un articolo ed un servizio audiovisivo.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Sono un altro importante veicolo delle informazioni con particolare riferimento alla conoscenza delle procedure amministrative e dei comportamenti corretti da adottare in caso di emergenza da parte dei lavoratori e degli addetti alle operazioni di ripristino dello stato dei luoghi e di soccorso.

ATTIVITA DI CONDIVISIONE

Le attività non possono prescindere dalla condivisione con i soggetti del territorio e con le amministrazioni, nel senso che sia i progetti che le attività, nonché le informazioni generali da diffondere, quali ad esempio quelle sulle misure da adottare in caso di emergenza devono essere concordate preventivamente, sia di volta in volta che preventivamente nel caso dei contenuti più generali.

Dalle attività di condivisione in generale possono derivare non tanto nuove indicazioni sui contenuti da diffondere quanto l'accettazione dei contenuti proposti in modo che non confliggano con elementi che non possono essere a conoscenza della struttura commissariale regionale.

La condivisione può essere attuata nell'ambito delle attività dei tavoli di partecipazione permanente.

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE PORTATORI DI INTERESSI

I portatori di interesse hanno allo stesso tempo la facoltà e l'obbligo di intervenire nel processo di comunicazione sia per la definizione dei contenuti del Piano che per l'implementazione dei medesimi oltre che per la definizione di nuovi assi di attività.

I portatori di interesse prendono parte di volta in volta d'ufficio o su specifica richiesta anche informale, ai tavoli di partecipazione permanente.

Possono partecipare a definire contenuti integrativi del Piano, modalità di attuazione oltre che individuare quanto più opportuno per raggiungere le finalità di proprio interesse.

OBIETTIVI SPECIFICI DELLA COMUNICAZIONE

Il Piano di comunicazione ha l'obiettivo prioritario di diffondere la conoscenza del rischio idraulico ed idrogeologico, in relazione agli eventi meteorologici ed al cambiamento climatico, al fine di originare comportamenti corretti e virtuosi nel corso delle emergenze che possano salvaguardare la vita umana e limitare per quanto possibile i danni alle cose ed alle infrastrutture.

L'obiettivo secondario del Piano di comunicazione è quello di informare la popolazione delle attività e delle opere per la mitigazione del rischio programmate ed in corso d'opera, finalizzate a superare le emergenze territoriali ed a ripristinare per quanto possibile le condizioni di vita ordinarie.

Ulteriore obiettivo è quello di informare le Amministrazioni pubbliche, i Cittadini e le Imprese sulle procedure di rispettiva competenza per accedere ai finanziamenti per le opere ed ai ristori per i danni.

Ultimo obiettivo è quello di creare una cultura positiva e non allarmistica della sicurezza che possa portare ad individuare concretamente le problematiche del territorio attraverso meccanismi di partecipazione per la raccolta e la selezione dei principali interventi da programmare.

CONTENUTI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione deve contenere gli elementi delle macrocategorie di seguito riportate:

- Estratto del quadro normativo con le indicazioni di stretto interesse della popolazione per affrontare correttamente ed in maniera semplice gli adempimenti amministrativi per i ristori, le delocalizzazioni e le procedure in generale che li riguardano relative ai progetti di riparazione ed alla stima dei danni;
- Rapporti di evento;
- Stralci dei programmi degli interventi e delle opere pubbliche per il ripristino dei danni causati dalla calamità e per la prevenzione degli eventi futuri;
- Informazione sullo stato di attuazione degli interventi e delle opere pubbliche;
- Informazioni sui sistemi di allertamento;
- Informazioni sui Programmi di pianificazione e sui Piani di protezione civile vigenti nei rispettivi territori;
- Informazione sulle buone pratiche da adottare per la sicurezza nel corso dell'evento e nel periodo immediatamente successivo;
- Elementi tecnici conoscitivi sulla dinamica fluviale e sui fenomeni franosi;

STRUMENTI E CANALI DELLA COMUNICAZIONE

Gli strumenti ed i canali della comunicazione sono i seguenti:

- **Siti istituzionali** delle amministrazioni territorialmente coinvolte dagli eventi mediante creazione di apposite sezioni evidenti e facilmente raggiungibili, privilegiando la possibilità di collegarli mediante appositi link in modo che, ad esempio, dal sito di un comune si possa essere reindirizzati a quello della struttura commissariale o della regione che contengono le informazioni sempre aggiornate;
- **Mezzi di informazione classici** quali quotidiani anche digitali, televisioni locali, affissioni;
- **Social media** opportunamente organizzati in modo da fornire esclusivamente informazioni tecnico amministrative in uscita, senza possibilità di replica, stante il tenore esclusivamente informativo e non politico dell'iniziativa, con eventuale possibilità di prenotare richieste personalizzate di chiarimenti;
- **Incontri informativi** su tematiche specifiche con il coinvolgimento delle amministrazioni e di volta in volta con gruppi portatori di uno specifico interesse;
- **Iniziative di partecipazione pubblica** alle attività per la raccolta di proposte, anche a livello di concorso di idee;
- **Attività di formazione** generali e di categorie specifiche (cittadini, ordini professionali, operatori dei mezzi di informazione, volontariato e terzo settore, tecnici delle P.A., organizzazioni sindacali);
- **Attività di sensibilizzazione scolastica** rivolta al personale docente ed agli studenti;

FORMATI DELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione deve essere diretta e riconoscibile, orientata alla diffusione di informazioni corrette finalizzate esclusivamente alla conoscenza dei processi che governano il territorio sia per quanto riguarda le fasi di prevenzione degli eventi che le emergenze e la ricostruzione, prevenendo ogni forma di pubblicità dell'operato di chiunque ed evitando esposizione di punti di vista personali.

Per la riconoscibilità della comunicazione ogni formato, sia materiale (documenti cartacei, pubblicazioni, manifesti e locandine) che digitale (filmato sia per uso televisivo che social o da utilizzare per la pubblicazione sui siti istituzionali), deve riportare, preferibilmente nella medesima posizione in rapporto alle classi di format, i loghi affiancati del Commissario straordinario e della Regione Marche, e la dicitura "Alluvione Marche 2023 – Iniziativa realizzata nell'ambito del Piano di comunicazione per la riduzione del rischio idraulico e idrogeologico approvato dal Commissario straordinario".

Nel proseguimento delle attività, qualora ritenuto opportuno, sarà possibile individuare una sola volta uno specifico logo che permetta di rendere la comunicazione meno ufficiale e più familiare e quindi vicina ai destinatari delle iniziative.

La comunicazione deve essere facilmente fruibile, rendendo possibile a chiunque l'accesso alle attività comunicative e formative oltre che agli strumenti di comunicazione, privilegiando sui siti l'impiego di tutorial audiovisivi associati ai testi.

I contenuti della comunicazione, prima di essere pubblicati, sono soggetti ad una verifica di correttezza del contenuto da parte della struttura che cura la comunicazione regionale nell'ambito del Piano del Commissario straordinario.

CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ

I contenuti delle attività sono i seguenti:

SITI ISTITUZIONALI

Il sito istituzionale della Regione Marche, corredato dei link che rendono possibile il collegamento ai siti delle altre amministrazioni titolari di informazioni pubbliche utili ai fini della corretta informazione di cui al presente Piano, dopo averne concordato nel dettaglio i contenuti e le funzionalità d'intesa con il settore informatico regionale a mezzo di convenzione/progetto, viene integrato da una sezione immediatamente accessibile da un menù principale, evidenziato alla sezione denominata "novità" da cui si accede ai sottomenù seguenti:

NORMATIVA

Contiene la documentazione tecnico amministrativa riguardante l'evento alluvionale, vale a dire leggi, ordinanze, circolari esplicative ed è curata dalla struttura commissariale regionale con la collaborazione del settore informatico.

RAPPORTI DI EVENTO

Contiene i rapporti di evento predisposti dalla Protezione Civile regionale che gestisce la sezione, e che si riferiscono alle cause che hanno determinato la criticità e le modalità secondo cui si è manifestata, con richiamo dei principali interventi effettuati in regime di urgenza. Può reindirizzare mediante apposito link al sito della Protezione Civile regionale.

PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

Contiene l'elenco degli interventi che sono stati oggetto del programma del Commissario straordinario per la riduzione del rischio idraulico ed idrogeologico, ed è curata dalla struttura commissariale regionale di comunicazione.

ATTUAZIONE DEI PROGRAMMI

Contiene l'elenco delle opere del programma degli interventi che sono concluse e di quelle che sono in corso di attuazione, con la previsione dei tempi di completamento, al fine di dare indicazioni sul progresso della messa in sicurezza dei territori.

SISTEMI DI ALLERTAMENTO

È curato dalla Protezione Civile della regione mediante link alla rispettiva sezione del sito istituzionale.

PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

Contiene i link ai Piani di Protezione Civile dei Comuni, al PAI dell'Autorità di Bacino distrettuale, alle risorse cartografiche ed informative della Regione che ne cura le modalità di acquisizione e diffusione e di quanto altro disponibile e necessario per la conoscenza completa dei territori interessati dagli eventi

BUONE PRATICHE

Sezione suddivisa in sottosezioni che descrive in relazione alle varie fasi delle emergenze i comportamenti da mettere in atto nelle varie fasi dell'evento, che in maniera sintetica e con riferimenti grafici tratta le tematiche seguenti:

- come prepararsi ad un evento (kit di emergenza e di primo soccorso ecc.);
- come attivarsi a seguito di una allerta;
- come utilizzare i livelli del fabbricato;
- come gestire gli autoveicoli;
- come tutelare i beni e proteggere gli impianti;
- cosa fare durante l'emergenza;
- attività post emergenza.

CONOSCI IL FIUME

È una sezione prevalentemente tecnica che con linguaggio comprensibile ed intuitivo, con immagini e filmati ma senza ricorrere a formule matematiche e similari illustra il comportamento dei fiumi, spiegando come avvengono le piene, come devono essere fatti gli interventi preventivi di manutenzione e quali sono gli elementi che cittadini e comitati devono conoscere per poter fornire alla P.A. indicazioni utili e non allarmistiche per la sicurezza dei territori.

CONOSCI LE FRANE

È una sezione analoga a quella precedente ma riferita alle frane, che dovrà tra l'altro fornire le indicazioni necessarie a rendere le persone capaci di individuare almeno i fenomeni più evidenti sia ai fini della prevenzione che dei comportamenti da tenere, tra cui quello della eventuale convivenza con i movimenti del terreno (es. apertura di fessurazioni, inclinazione di pali dell'illuminazione, caduta di detriti, ecc.)

FAQ

Si tratta di una sezione cui gli utenti del sito possono accedere per porre domande e chiedere chiarimenti, strutturata in modo da rendere possibile una risposta diretta o mediante quelle riferite a categorie di quesiti similari.

Ai fini della raccolta di informazioni utili, ad esempio per elaborazioni statistiche, la sezione può essere strutturata in modo tale da richiedere all'utente una preselezione dell'oggetto della richiesta (es. quesito di natura generale, tecnica, amministrativa, reclamo, ristori, ecc.). Tale classificazione consente, tra l'altro, l'inoltro automatico della richiesta al funzionario competente, il quale provvederà a verificare l'eventuale esistenza di risposte già fornite sul medesimo tema o, in alternativa, a predisporre una nuova.

MEZZI DI INFORMAZIONE CLASSICI

I mezzi classici dell'informazione sono in sostanza i quotidiani anche digitali, le pubblicazioni, le affissioni, le televisioni locali che devono poter veicolare la parte concretamente più utile e di più immediata applicazione dei contenuti dei siti istituzionali, con particolare riferimento a:

*Il Presidente - Sub Commissario per la ricostruzione
eventi meteorologici maggio 2023*

- sistemi di allertamento;
- piani di protezione civile;
- buone pratiche;

Le attività devono essere svolte d'intesa con gli operatori dei mezzi di informazione definendo, previa convenzione, i contenuti in formato testo e grafico ed i filmati da produrre, relativamente a spazi, tempi, costi e periodicità.

SOCIAL MEDIA

Attraverso i social media possono essere gestite in maniera più ampia le informazioni riportate dai siti istituzionali, ed in particolare quelle gestite dai mezzi di informazione classici di cui al punto precedente.

È comunque importante che i social media diffondano informazioni semplificate e di estrema concretezza rispetto a quanto possono fare i siti istituzionali che possono contenere intere normative e pubblicazioni.

L'uso dei social media deve essere riservato ad esempio alle informazioni sulle scadenze per i cittadini per la presentazione delle domande, o sui sistemi di allertamento e sulle opere che vengono realizzate.

Trattandosi di un canale di informazione che deve essere gestito per comunicazioni brevi ed incisive, deve essere inibita la fase delle interlocuzioni con l'utenza se non per quanto riguarda i chiarimenti necessari e la richiesta di maggiori notizie.

INCONTRI INFORMATIVI

Sono relativi a tutte le tematiche trattate in relazione ai siti istituzionali che possono essere richieste da singoli portatori di interesse, da tenersi in presenza oppure in videoconferenza.

INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE PUBBLICA

Sono analogamente relative a tutte le tematiche trattate in relazione ai siti istituzionali, con la differenza, rispetto agli incontri informativi, che sono proposti dalla P.A.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Le attività di formazione sono rivolte a tutti gli operatori della comunicazione, della P.A., della gestione delle emergenze, dell'istruzione, delle categorie professionali, delle organizzazioni sindacali e di quanti hanno un ruolo attivo nel veicolare e diffondere i contenuti del Piano.

Possono essere svolte sia in presenza che in videoconferenza e riguardano i contenuti dei siti istituzionali, per mettere a disposizione degli operatori ulteriori elementi conoscitivi utili alle attività formative di loro competenza.

ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SCOLASTICA

È questa con maggiore probabilità l'attività più importante che può contribuire nel tempo a diffondere una cultura della sicurezza nella società.

Quanto illustrato fino ad ora può veicolare informazioni ad una pluralità di soggetti che possono manifestare diversi livelli di interesse ai contenuti che vengono diffusi, fatti salvi gli aspetti informativi che li riguardano direttamente quali il ristoro dei danni e le procedure amministrative.

L'obiettivo delle attività di sensibilizzazione scolastica sono invece quelle di creare una attenzione "inconsapevole" ai concetti di emergenza, ed una automaticità dei relativi comportamenti virtuosi da adottare, in modo da includerli nel patrimonio culturale individuale delle giovani generazioni.

È sicuramente una prospettiva "sfidante" che tuttavia deve essere attuata per conferire alle attività di comunicazione la massima efficacia nel tempo, di fatto un investimento che grazie alle capacità di apprendere degli adolescenti ed alla sedimentazione dei concetti da assumere, potrà introdurre ed indurre nuovi comportamenti virtuosi nelle attività quotidiane lavorative e professionali che li riguarderanno nel corso dell'evoluzione personale, con beneficio per l'intera società.

L'attività deve essere svolta in stretto coordinamento con le autorità scolastiche, che dovranno individuarne nel dettaglio i contenuti, ed autorizzarle nell'ambito dei tempi riservati al reintrodotta insegnamento dell'Educazione civica, oppure svolgerla nell'ambito di progetti da individuare.

L'attività dovrà parlare il linguaggio degli adolescenti in relazione all'età ed agli indirizzi didattici scelti.

Senza volersi né potersi addentrare nei percorsi dei criteri della formazione e della didattica, si ritiene che le attività di sensibilizzazione debbano essere svolte con il coinvolgimento e la partecipazione diretta dei beneficiari, che dovranno assumere in essa un ruolo da protagonista.

Un esempio per illustrare la linea di un ipotetico percorso può essere quello sperimentato in alcuni laboratori dell'istruzione delle aree vulcaniche, dove gli studenti più giovani, con la guida degli insegnanti, realizzano modellini personalizzati del vulcano, vedendolo come una entità viva con cui convivono e di cui non hanno paura perché è parte del loro vissuto quotidiano.

Con l'aumentare dell'età, ma non si tratta di condizione discriminante, gli studenti possono passare alla creazione dei contenuti relativi ai temi delle emergenze, individuando e proponendo con la guida dei docenti le criticità e gli strumenti per superarle, ad esempio con testi, disegni, e filmati da divulgare, che potrebbero diventare anche l'oggetto di una competizione annuale tra gli istituti scolastici che abbia per tema la sicurezza.

Strumento di importanza rilevante per l'apprendimento "inconscio" dei contenuti della comunicazione può essere quello di realizzare una applicazione software analoga ad un videogame in grado di guidare i fruitori mettendoli in grado di interagire con alcuni scenari di rischio e di operare le scelte più opportune per mettersi al sicuro e mettere al sicuro gli altri.

Lo strumento può essere realizzato con contenuti di difficoltà crescente in relazione ai livelli scolastici, in modo da migrare progressivamente dal gioco a messaggi più articolati e relativamente complessi che necessitano di maggiore attenzione e conoscenza.

Nell'ambito di questo programma da sviluppare si è preso atto di alcune iniziative, tra cui ad esempio quella predisposta dall'Università Politecnica delle Marche nell'ambito di specifici progetti internazionali, che potrebbe essere assunta come base per lo sviluppo di quanto necessario ai fini del presente Piano.

Importante considerare che l'applicazione deve poter essere utilizzata ricorrendo alle piattaforme ormai diffuse quali tablet e computer, di cui tutti gli istituti scolastici sono provvisti, cercando di allargare al massimo la platea dei fruitori, che potrebbe essere limitata dall'impiego di tecnologie immersive non immediatamente disponibili.

L'introduzione di questa metodologia di comunicazione deve essere definita e concordata preventivamente dalle istituzioni e dalle dirigenze scolastiche, ricorrendo ad un tavolo tecnico cui partecipano la struttura commissariale, la Protezione civile regionale, i gestori ed i produttori dell'applicazione con le professionalità tecnico scientifiche utili a sviluppare un programma di attività che trasferisca agli studenti messaggi positivi senza generare timori causati dal fatto di trovarsi in una situazione di emergenza, sia pure simulata.

Di conseguenza è importante che lo sviluppo dell'applicazione sia seguita da esperti psicologi in grado di delineare gli ambiti in cui si producano effetti di apprendimento costruttivo.

L'architettura del videogame può avere diversi livelli di complessità.

Quello più semplice potrebbe essere costituito da un filmato base che rappresenti lo scenario di un evento, ad esempio un centro abitato in cui inizia a riversarsi l'acqua di un fiume esondato.

Al termine del filmato vengono proposte contemporaneamente alcune domande sui comportamenti da adottare e gli utenti devono indicare quale è a loro avviso quello migliore per mettersi al sicuro (es. il livello dell'acqua sale rapidamente, scendo in cantina per salvare materiali o salgo al piano superiore, ecc.).

A seguito della risposta altri brevi video possono mostrare gli effetti della scelta, che, qualora corretta, permetterà l'attribuzione di un punteggio o di una forma di gratificazione.

Tutti i filmati, purché di formato coerente, possono essere tratti da archivi esistenti, od in alternativa appositamente prodotti con un software di AI, opportunamente controllato al fine di sviluppare video che non intimoriscono gli studenti più giovani, ad esempio ricorrendo a personaggi televisivi virtuali con cui hanno familiarità e nei quali ripongono fiducia.

Non secondario ai fini della diffusione di una cultura della sicurezza è il fatto che una applicazione di questo tipo, una volta introdotta, potrebbe essere presa in carico dall'istituto scolastico, ed integrata con nuovi scenari e nuove soluzioni, in modo da realizzare uno strumento in crescita che potrebbe essere oggetto di una "competizione" annuale tra gli istituti di pari grado e livello che porti all'attribuzione di un riconoscimento.

Con il crescere dei livelli scolastici l'applicazione può diventare più tecnica e prevedere l'interazione diretta dell'utente nello scenario generato dall'evento, con l'associazione ad un "avatar" che agisce di propria iniziativa ad esempio in un contesto urbano con le strade invase dall'acqua, o che si muove all'interno di una struttura edilizia, o che cerca di utilizzare un autoveicolo, e che in relazione alle proprie scelte prosegue l'attività fino a mettersi in salvo o viene avvertito degli errori commessi modificandole.

La proposta può avere potenzialità molto elevate, fino a diventare uno strumento funzionale ad un nuovo standard educativo.

In ogni caso qualora venga confermato il generale consenso nei confronti di detta metodologia, è indispensabile che i contenuti siano individuati e sviluppati all'interno del tavolo tecnico di cui si è premesso.

MODALITA' SVOLGIMENTO ATTIVITÀ

Per realizzare le attività finalizzate al Piano di comunicazione è necessario individuare i soggetti che le gestiscono, le modalità secondo cui operano ed i contenuti che devono articolare.

SITI ISTITUZIONALI

Soggetto gestore: settore informatico regionale, previa convenzione per lo sviluppo di un progetto di comunicazione retribuito nell'ambito delle attività incentivanti, in collaborazione con la struttura commissariale ed il settore Protezione civile che selezionano e forniscono i contributi da inserire nelle sezioni del sito

Modalità operativa: integrazione del sito regionale con le nuove sottosezioni, inserimento ed aggiornamento dei contenuti, gestione dei link per il collegamento ai siti delle P.A. che gestiscono informazioni condivisibili nell'ambito del Piano di comunicazione

Contenuto: vedere precedente paragrafo "CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ"

MEZZI DI INFORMAZIONE CLASSICI

Soggetto gestore: struttura commissariale assieme ai settori Protezione civile e Genio civile, che seleziona e fornisce i contributi da inviare alle testate giornalistiche ed alle televisioni locali

Modalità operativa: In linea generale, i mezzi di informazione tradizionali collaborano con la Pubblica Amministrazione a titolo gratuito, in quanto interessati a disporre di contenuti utili per la realizzazione di articoli e servizi di rilevanza pubblica. Tuttavia, nel caso in cui vi sia la necessità di diffondere comunicazioni istituzionali quali circolari, disposizioni normative, avvisi di scadenze, bandi o contenuti audiovisivi prodotti da soggetti terzi, può rendersi opportuno prevedere l'acquisto di specifici spazi di pubblicazione.

Contenuto: si tratta generalmente di informazioni legate all'attualità ed all'andamento delle opere programmate per la sicurezza del territorio, o di documentazione fornita dalla struttura commissariale di cui è necessaria la massima diffusione

SOCIAL MEDIA

Soggetto gestore: struttura commissariale con il contributo del servizio informatico nell'ambito della convenzione da stipulare con riferimento al punto "SITI ISTITUZIONALI"

Modalità operativa: il servizio informatico predispone le pagine utilizzando i social media più diffusi, curando gli aspetti della gestione e del formato delle interazioni con il pubblico di cui si è anticipato, e la struttura commissariale provvede a produrre, a selezionare e ad inserire i contenuti nelle pagine

Contenuto: vedere precedente paragrafo “CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ”

INCONTRI INFORMATIVI

Soggetto gestore: struttura commissariale, settori Protezione civile e Genio civile, settore informatico regionale, ciascuno per le discipline di propria competenza

Modalità operativa: incontri in presenza oppure in videoconferenza riservati agli operatori ed ai soggetti coinvolti nelle attività di comunicazione quali i Comuni, i Comitati spontanei di cittadini, gli Enti del Terzo settore, gli Ordini professionali, gli Istituti scolastici, i mezzi dell’Informazione le Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, con finalità informative e di aggiornamento sulle attività svolte o da programmare

Contenuto: vedere precedente paragrafo “CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ”

INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE PUBBLICA

Soggetto gestore: struttura commissariale, settori Protezione civile e Genio civile, settore informatico regionale, ciascuno per le discipline di propria competenza

Modalità operativa: incontri in presenza oppure in videoconferenza riservati alla popolazione con finalità informative e di aggiornamento

Contenuto: vedere precedente paragrafo “CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ”

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Soggetto gestore: struttura commissariale, settori Protezione civile e Genio civile, settore informatico regionale, ciascuno per le discipline di propria competenza

Modalità operativa: incontri in presenza oppure in videoconferenza riservati ai Comuni, agli Enti del Terzo settore, agli Ordini professionali, agli Istituti scolastici, ai mezzi dell’Informazione alle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative, con finalità informative e di aggiornamento sulle attività svolte o da programmare ai fini di acquisire informazioni specifiche o di carattere generale utili alle attività di formazione di informazione da essi svolte

Contenuto: vedere precedente paragrafo “CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ”

ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE SCOLASTICA

Soggetto gestore: struttura commissariale, tavolo tecnico con le università, i dirigenti ed i rappresentanti degli istituti scolastici, i settori Protezione civile e Genio civile, i consulenti medici e giuridici di volta in volta individuati per lo sviluppo dei contenuti delle applicazioni

Modalità operativa: nell'ambito di una serie di incontri del tavolo tecnico vengono definiti i contenuti, le modalità di produzione delle applicazioni, la veicolazione all'interno degli istituti scolastici compresi gli aspetti delle premialità e dell'eventuale "competizione" tra gli stessi

Contenuto: vedere precedente paragrafo "CONTENUTI DELLE ATTIVITÀ"

TAVOLI DI PARTECIPAZIONE PERMANENTE

L'esame delle problematiche trattate nel presente Piano, nonché la relativa articolazione, specificità e vastità, rendono necessaria una procedura di affinamento permanente dei contenuti e delle modalità operative di trasmissione delle informazioni, che dovrà essere messa a punto ricorrendo ad uno o più tavoli di partecipazione permanente, da definire e sviluppare a seguito di una riunione preliminare in cui saranno individuate attività da organizzare.

Il Tavolo principale è partecipato dalla Struttura del sub Commissario, dai rappresentanti delle Amministrazioni pubbliche, dai dirigenti delle strutture regionali coinvolte (informatica, protezione civile, ecc.), dall'Università politecnica delle Marche, e tratta della definizione e dell'affinamento dei settori principali della comunicazione.

Può individuare uno o più tavoli specialistici con figure operative che trattino materialmente gli aspetti della comunicazione, per quanto riguarda gli aspetti sottoelencati principali e per quanto altro si rendesse necessario o fosse ritenuto utile nel corso delle attività quali:

- Contenuti della comunicazione;
- Strumenti della comunicazione;
- Condivisione dei contenuti della comunicazione;
- Definizione delle esigenze dei portatori di interesse;
- Modalità operative;
- Dotazione dei dispositivi hardware ed organizzazione generale delle attività;
- Videogioco di apprendimento per le scelte da attuare nel corso delle emergenze;
- Analisi dei feedback di risultato ed implementazione/correzione delle attività;
- Aspetti medici correlati alla percezione del rischio ed ai comportamenti in emergenza;
- Quanto altro individuato dal tavolo principale o comunque evidenziato nel corso delle fasi di attuazione del Piano.

Tutti i tavoli sono convocati in modalità smart, non necessitano di numero legale avendo una funzione prevalentemente consultiva ed attuativa dei contenuti del Piano, anche se tuttavia le decisioni per essere assunte devono essere verbalizzate e necessitano della presenza dei soggetti titolari della competenza tecnica specificatamente trattata.

TEMA ACCESSIBILITA'

Nel Piano di comunicazione è necessario adottare una strategia per rendere i contenuti digitali (siti web, app, documenti) fruibili da tutti, eliminando barriere per persone con disabilità, attraverso strumenti obbligatori come la [Dichiarazione di Accessibilità](#) (pubblicata su form.agid.gov.it) e obiettivi annuali di miglioramento, focalizzandosi su linguaggi chiari, contrasto, font leggibili e descrizioni (audio/testo), per garantire inclusione e trasparenza, come richiesto dalla normativa italiana ed europea.

Per quanto riguarda i canali di comunicazione più diffusi che utilizzano testi ed immagini in formato sia materiale che digitale, è importante che i contenuti possano essere illustrati con semplicità e chiarezza, senza ricorrere ad esempio ad espressioni matematiche ed a diagrammi utilizzando caratteri di adeguata dimensione e colori che creino i contrasti necessari a focalizzare l'attenzione sui problemi.

Nel caso di illustrazione dei contenuti da parte degli operatori nel corso di riunioni sia fisiche che utilizzando piattaforme informatiche, è necessario ricercare modalità di illustrazione chiare e non ridondanti, concentrando l'attenzione sul messaggio che deve essere trasmesso e mettendo in secondo piano od annullando qualsiasi atteggiamento motivato da forme di autocompiacimento od auto percezione positiva nel corso delle esposizioni.

Occorre che venga sviluppata la capacità di attrarre l'attenzione anche riducendo i tempi delle esposizioni e concentrando le informazioni che devono restare condivise e sedimentare nei primi istanti di ogni spiegazione.

Nel corso delle riunioni fisiche alle persone nei confronti delle quali sarà necessario intensificare il messaggio informativo, dovranno essere curati gli aspetti relativi alla vicinanza con i soggetti che trasmettono le informazioni, che dovranno verificare l'efficacia della trasmissione che riescono ad effettuare, pena il doverla ripetere coinvolgendo i soggetti meno attenti o meno ricettivi.

Detti criteri si applicano anche alla trasmissione di contenuti da remoto, nel corso dei quali la funzione sarà solta privilegiando il coinvolgimento dei soggetti che necessitano di maggiori attenzioni.

I contenuti on line relativi a testi ed immagini nel caso ad esempio di fruitori con capacità visiva limitata dovranno essere associati ad applicazioni in grado di leggere i testi e di spiegare le rappresentazioni grafiche descrivendole.

Nel caso di impedimenti più complessi, da verificare preventivamente, è indispensabile giungere al coinvolgimento di personale esperto di comunicazione nei confronti delle persone disabili, individuando e concordando le modalità da adottare nel corso di apposite riunioni introduttive.

Analoghe modalità dovranno essere adottate anche per quanto riguarda gli strumenti di espertizzazione quali il videogioco indicato nel paragrafo apposito, privilegiando l'impiego di interfacce di tipo Smart e di device che consentano l'accesso facilitato.

Qualora nei territori siano presenti concentrazioni di persone con abilità ridotta, quali ad esempio gli istituti di cura e le case di riposo, le attività potranno essere programmate unitamente ai servizi sociali delle Amministrazioni locali coinvolgendo personale appositamente formato, od affiancandolo ai soggetti incaricati di trasferire le informazioni.

INDICATORI DI RISULTATO

Gli indicatori di risultato sono finalizzati ad individuare il livello di percezione e di apprendimento delle informazioni trasferite, ai fini della ripetizione dell'attività o del miglioramento successivo delle modalità di comunicazione adottate.

Per tale ragione potranno essere valutate le richieste di interlocuzione o di chiarimenti sia nel corso degli incontri fisici che di quelli in videoconferenza.

Qualora ad esempio i livelli di interlocuzione abbiano uno sviluppo temporale pari ad almeno un quinto della durata della parte di comunicazione, senza la necessità di sollecitarli, il messaggio potrà considerarsi efficace, diversamente dovranno essere affinate le relative strategie.

Per quanto in generale poco efficaci, potranno anche essere introdotti questionari finalizzati ad affinare le attività di comunicazione, allo scopo di evidenziare quali sono gli aspetti che rivestono l'interesse maggiore per i fruitori delle attività, tentando di superare gli aspetti strettamente individuali ad esempio correlati ai ristori, che in genere assieme alla definizione della pericolosità di singoli siti di interesse, sono quelli che vengono sempre evidenziati.

Fatto salvo quanto illustrato nel presente Piano sulla necessità di effettuare operazione di filtro dei commenti social, potrà essere possibile raccogliere quelli costruttivi od orientati alla precisazione dei contenuti informativi, unitamente a sondaggi sugli aspetti di maggiore interesse, che potranno essere oggetto di singole iniziative di comunicazione.

PROGRAMMAZIONE TEMPI E COSTI DELLE ATTIVITÀ

Nell'ambito dell'assegnazione del fondo di € 200.000,00 attribuito dal Commissario straordinario alla regione Marche per le attività di cui al Piano della comunicazione, si forniscono la stima dei costi e dei tempi di attuazione nel documento allegato.