2 ANNI DI SOCIAL MEDIA

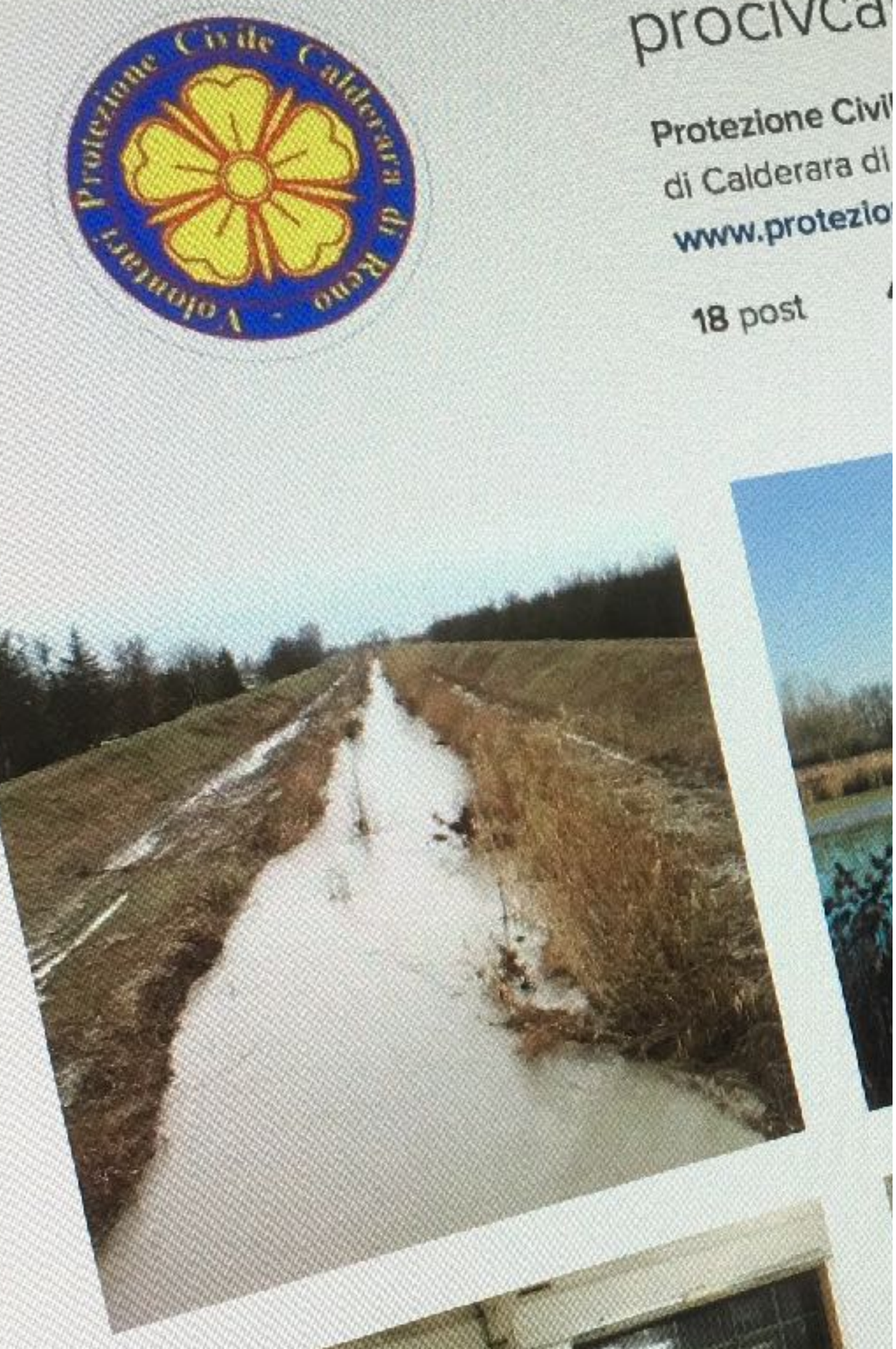
Volontari Protezione Civile Calderara

Aprile 2015 - Marzo 2017

2 ANNO DI #SMEM (SOCIAL MEDIA EMERGENCY MANAGEMENT)

Ad Aprile del 2015 come gruppo Volontari Protezione Civile dopo un accurato studio svolto sulle esperienze nazionali e internazionali, ci siamo dotati di un **Protocollo dettagliato per l'utilizzo dei social media** con l'obiettivo di

- **Gestire le informazioni** prima, durante e dopo i momenti di **emergenza**
- Diffondere la conoscenza delle buone pratiche di **prevenzione** nella cittadinanza
- Mostrare cosa fa l'associazione e **reclutare** nuovi volontari



SOCIAL MEDIA

Affianco al sito web sono stati aperti dei profili/ pagine su

- ➤Facebook
- ➤Twitter
- ➤Instagram
- ➤YouTube

PREVENZIONE

- Campagna “Sei pronto?”
- Io non rischio
- “Piano Neve”

RECLUTAMENTO

È stata realizzata la campagna “LE NOSTRE MANI, LE TUE MANI”

WEB E SOCIAL MEDIA

Da Facebook a Instagram

IL PROTOCOLLO

Realizzato in **collaborazione con l'amministrazione comunale***. È costituito da

- Una Policy Interna
- Una Policy di moderazione
- Una Grammatica di Pubblicazione

** approvato dal consiglio comunale; Sindaco e Vice Sindaco sono co-amministratori e autorizzati a pubblicare sulla pagina Facebook*

LA POLICY INTERNA

È un documento che specifica nel dettaglio le finalità di utilizzo e chi è autorizzato a scrivere sulla pagina. Esempio

CHI	COSA	QUANDO	COME
Incaricato Protezione Civile	Allerte meteo che riguardano la zona di Calderara di Reno ricevuti dalla Regione Emilia-Romagna	appena disponibili	Se possibile senza l'uso di termini tecnici rispettando la grammatica stabilita nel presente documento, in caso di difficoltà alla semplificazione, l'operatore può copiare e incollare il messaggio, meglio un messaggio più complicato che un messaggio sbagliato. Devono essere evidenti le zone interessate e il periodo di validità.
…	…	…	…
Addetto ufficio Tecnico/Sindaco/Vice Sindaco	Ordinanza chiusura delle scuole	Appena emessa l’ordinanza	Verrà inserita a none dell’Amministrazione comunale o con la firma del Sindaco

LA GRAMMATICA DI PUBBLICAZIONE

Sono le indicazioni e le convenzioni usate per scrivere sui social.

Esempio

Si descrive qui come taggare (etichettare) un post (messaggio)

Per prima cosa si propone di usare hashtag (#hashtag) costruiti seguendo il seguente schema:

gravità della situazione (es. allerta)

categoria (es. meteo)

localizzazione (es. EM per Emilia-Romagna)

livello di allerta

Nel caso dell'EmiliaRomagna è già convenzione usare

#allertameteoER

…

LA GRAMMATICA DI PUBBLICAZIONE

Esempio di post con utilizzo infografica

LA POLICY ESTERNA

È un documento pubblicato nella pagina Facebook (nel TAB note).

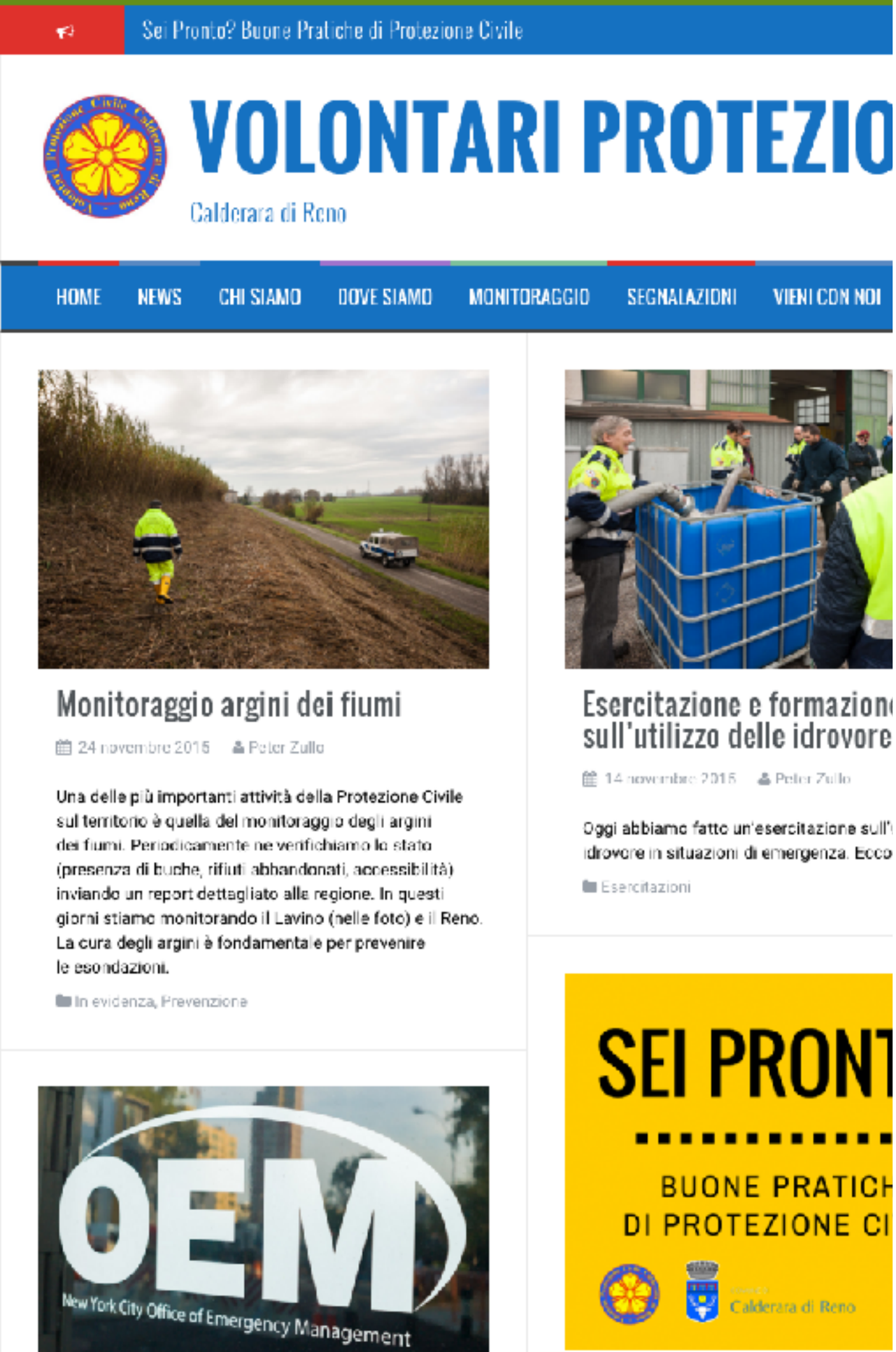
Esempio:

Regole generali

a) La Pagina Facebook della Protezione Civile di Calderara di Reno è uno strumento gratuito di informazione al pubblico.

b) I commenti pubblicati devono essere attinenti l'argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, potranno essere rimossi dagli Amministratori della pagina.

c)…



SITO WEB

La pagina web è la fonte ufficiale della comunicazione dei Volontari di Protezione Civile. Tra le altre cose ha

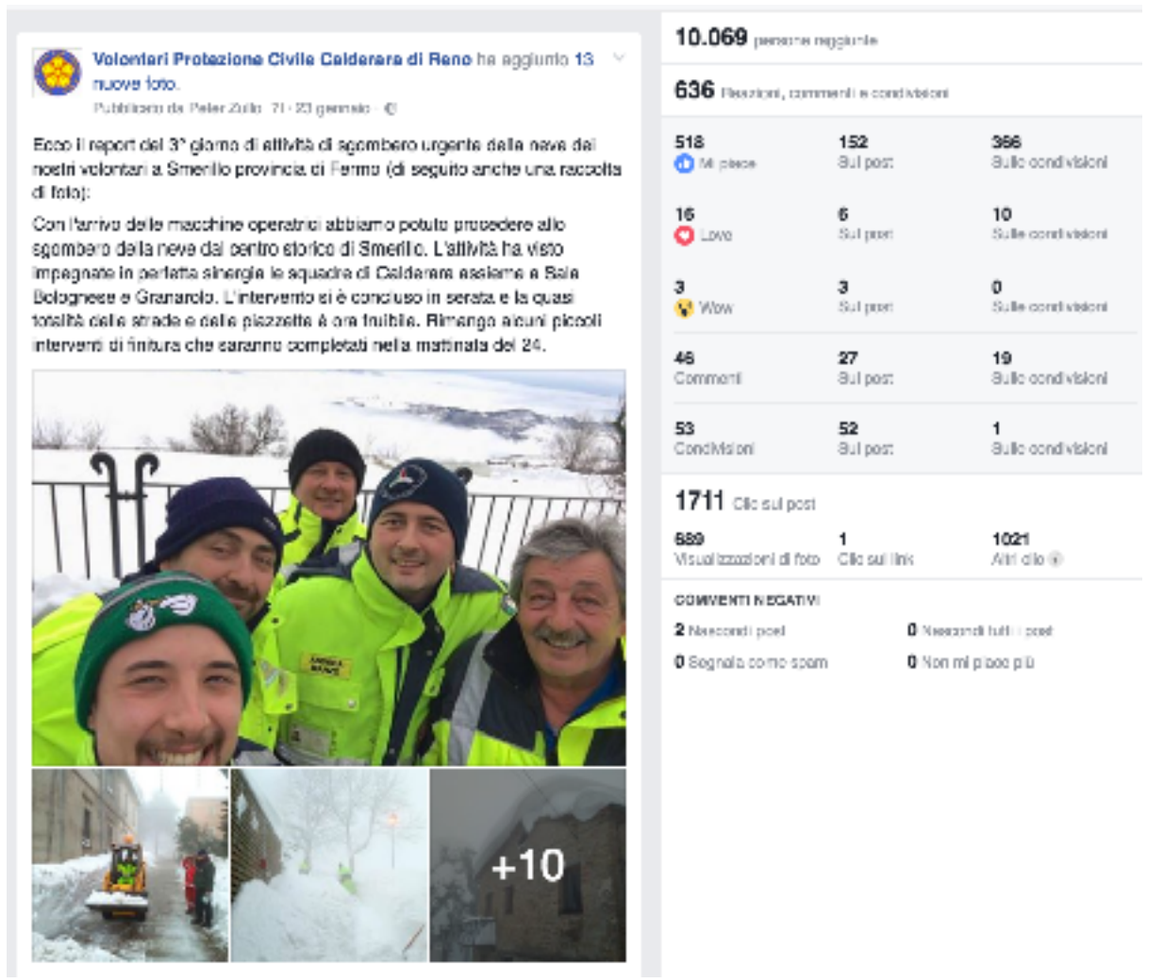
- Pagina delle **news**
- Dati **Idrometri e Pluviometri** dei fiumi e torrenti locali (tratti da sito regionale ARPA e aggiornati in tempo reale)
- Il **Piano di Protezione Civile Comunale** (sunto e in versione estesa)
- La **mappa con le aree di attesa** e di accoglienza presenti sul territorio comunale

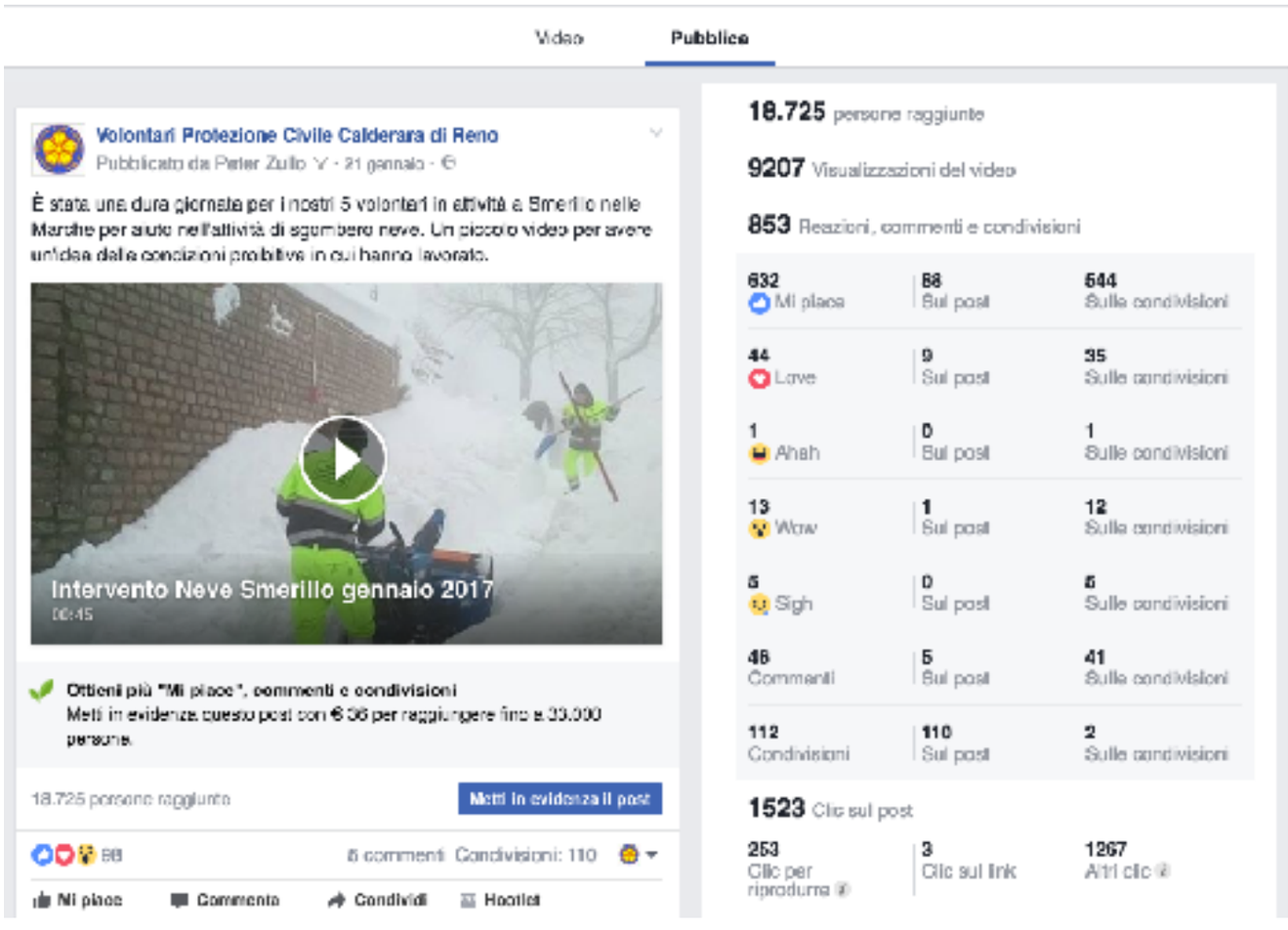
FACEBOOK

La pagina Facebook è stato il primo canale social aperto. Conta **1020 persone iscritte** (Calderara ha circa 13.000 abitanti, indicativamente 8000 con età >25 circa iscritti a Facebook). Grazie alle condivisioni i post raggiungo però sempre un numero molto elevato di visualizzazioni (complessivamente più di 120.000 visualizzazioni il primo anno e 229.000 il secondo)

FACEBOOK

Ad esempio gli aggiornamenti sugli interventi fatti a Smerillo (FM) hanno raggiunto fino a 18.700 persone per post.





FACEBOOK – TERREMOTO CENTRO ITALIA

Durante i giorni del terremoto in Centro Italia siamo stati particolarmente attivi sui social per

- **informare** sull'intervento dell'Unità Regionale dell'Emilia-Romagna. Località, mezzi, aiuto dato ecc.
- **aggiornare sulle indicazioni impartite dalla Protezione Civile Nazionale** (che ricordiamo non ha un account su Facebook), in particolare della NON necessità di organizzare raccolte di viveri e vestiti. Questo espetto è stato molto importante perché sui social a livello locale si stavano cominciando ad organizzare dei gruppi fai-da-te
- informare i cittadini sul fatto che **non era possibile partire come volontari se non già iscritti alle associazioni** e in regola con i corsi previsti per legge.
- fare monitoraggio e **inserire messaggi smonta bufale**
- informare i cittadini del **piano di Protezione Civile Comunale** e della campagna "Sei Pronto?", contando sul maggior livello di sensibilità delle persone nei confronti del terremoto

La comunità ha quindi apprezzato di avere una fonte ufficiale che ha dato delle informazioni precise ed è **intervenuta nei momenti di incertezza.** Anche perché al momento il Comune di Calderara non ha ancora una pagina Facebook. La presenza di queste informazioni inoltre ha sicuramente tolto lavoro all'URP e al centralino della protezione Civile cha altrimenti sarebbero stati contattati telefonicamente.

FACEBOOK

Post durante nei giorni del terremoto in Centro Italia

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno
Pubblicato da Peter Zullo [?] · 24 agosto alle ore 10:49 ·

Anche da Bologna è già partita una colonna mobile di Protezione Civile per prestare aiuto ai paesi colpiti dal #terremoto in centro Italia. La nostra unità di volontari di Protezione Civile di Calderara di Reno è in allerta in attesa di un'eventuale chiamata da parte della Consulta Provinciale che coordina gli aiuti nella nostra area.

Sisma, gli aiuti partiti da Bologna. In viaggio tende e cucine da campo

24/08/2016 - In partenza colonna di 20 camion con un centinaio di volontari e tecnici della Protezione civile.

CORRIEREDIBOLOGNA.CORRIERE.IT

6512 persone raggiunte — Metti in evidenza il post

Mi piace · Commenta · Condividi

Carla Bergonzini, Maurizio Poli e altri 88

61 condivisioni

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno
Pubblicato da Peter Zullo [?] · Ieri alle 9:03 ·

#terremoto Solidarietà e generosità di Bologna e dell'Emilia-Romagna ancora una volta si sono manifestate e ne dobbiamo essere fieri.
Ecco però le parole di Maurizio Mainetti direttore dell'Agenzia regionale di Protezione civile dell'Emilia-Romagna che CHIEDE DI FERMARE LE RACCOLTE di cibo e vestiti fai-da-te.

«queste donazioni, non servono se proprio si vogliono fare, allora vanno indirizzate alle associazioni di volontariato più grosse. La popolazione da assistere là non è ... Altro...

Aiuti, confusione sulle raccolte Un freno al boom di collette fai da te

Il Comune: «Rivolgetevi alla Protezione civile» E il direttore Mainetti: «Non raccogliamo beni, solo versamenti». Polemica con i centri sociali

CORRIEREDIBOLOGNA.CORRIERE.IT | DI MARINA AMADUZZI E CLAUDIA BALBI

Ottieni più "Mi piace", commenti e condivisioni
Le prestazioni di questo post sono migliori rispetto al 90% degli altri post nella tua Pagina. Metti in evidenza il post per ottenere risultati ancora migliori.

6062 persone raggiunte — Metti in evidenza il post

FACEBOOK

Inoltre

- **Abbiamo ottenuto le verifica della pagina (spunta grigia)**
- Abbiamo attivato gli Instant Articles per una visione ottimale su mobile degli articoli del nostro sito su Facebook

Abbiamo imparato

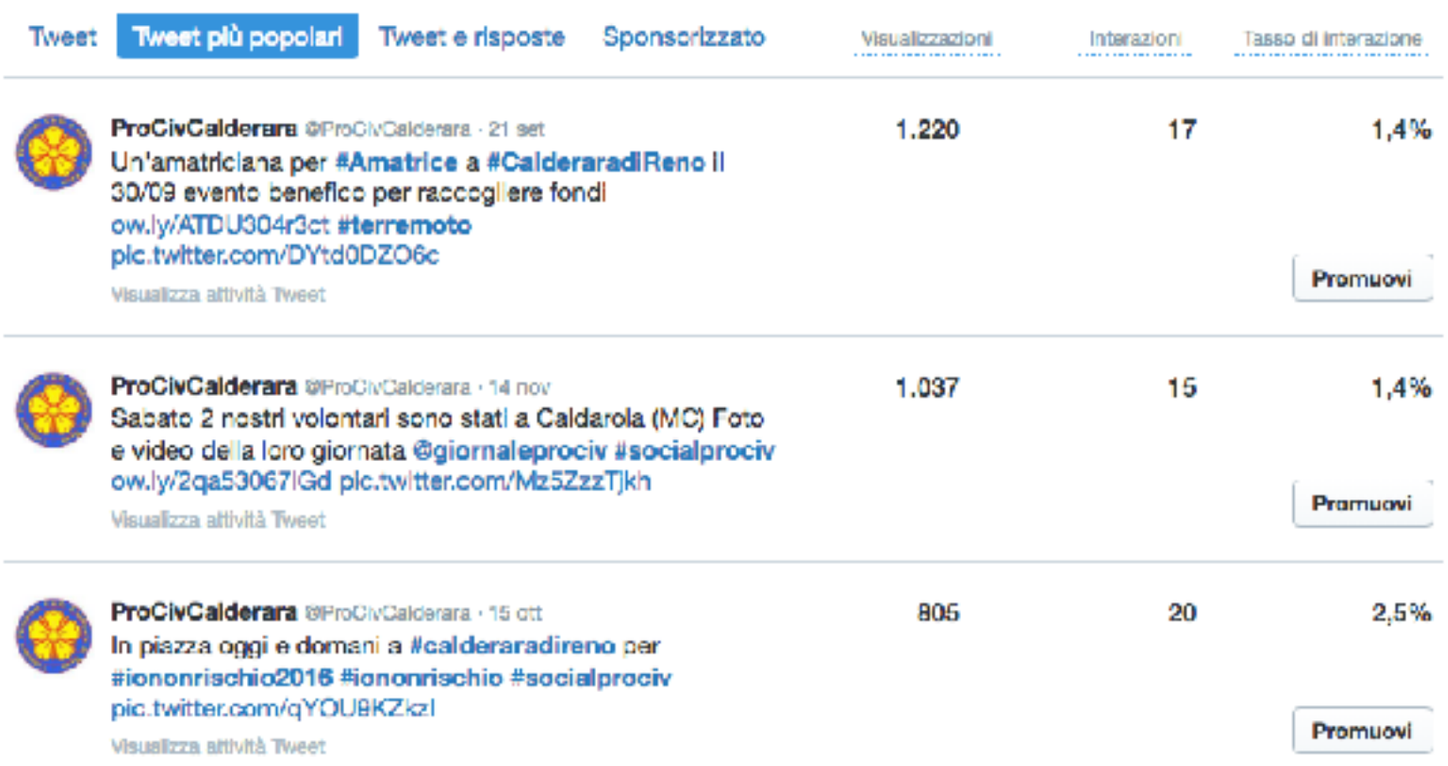
- **È importante esserci**; al momento del bisogno le persone chiedono informazioni ufficiali e “luoghi” dove trovarle
- La visibilità ci permette di raggiungere tante persone e attirare molti più volontari

TWITTER

L'account **Twitter** è stato aperto a settembre 2015.

Twitter deve essere considerato come un piccolo **ufficio stampa** il cui utilizzo è importante per **rimanere in contatto con account ufficiali** e giornali locali e per a **monitorare news e rumor** in casi di emergenza

TWITTER



Seppure in misure minore rispetto a Facebook, anche numerosi tweet hanno avuto una discreta visibilità oltre che per la funzione di

INSTAGRAM, YOUTUBE, NEWSLETTER, TELEGRAM

- **Instagram:** in previsione delle future collaborazioni con le scuole e i gruppi giovanili da utilizzare come canale per promuovere la conoscenza del territorio
- **YouTube:** vista il sempre più alto rilievo dei video, vengono periodicamente realizzati video di presentazione delle attività e sugli interventi realizzati
- **Newsletter:** da alcuni mesi viene prodotta una newsletter con l'obiettivo di aumentare la visibilità delle nostre iniziative
- **Telegram:** per testare l'applicazione e sfruttare le notifiche molto visibili e i BOT, in attesa che aumenti la diffusione e il suo utilizzo

PREVENZIONE

Sei Pronto? e Io non rischio

SEI PRONTO?

È giunta alla seconda edizione della campagna (con disegni originali) con diffusione sui social che ha l'obiettivo di rendere i cittadini a **conoscenza delle buone pratiche di Protezione Civile** e in particolare:

- Che il comune è dotato di un **Piano di Protezione Civile** in cui sono previste ad esempio delle Zone di Attesa in cui confluire in caso di emergenza
- Che è importante pensare ad un proprio **Piano di Emergenza Familiare** con cui ad esempio stabilire dove trovarsi in caso si perda il contatto con la propria famiglia e come aiutare i componenti che hanno potenzialmente più bisogno di aiuto (anziani, disabili ecc.)
- Che **piccoli accorgimenti** da attuare prima e durante le emergenze possono essere decisivi (sapere come si chiude il gas, dove non posizionare una mensola, che scorte di alimenti o medicine è meglio tenere sempre in casa, ecc.)

SEI PRONTO?

La campagna ha ricevuto una buona visibilità e tutti i post hanno avuto tra le 2.000 e le 6.000 visualizzazioni su Facebook

SEI PRONTO?

Esempio di post, della campagna sei pronto

IO NON RISCHIO

I social hanno permesso anche la più capillare diffusione di iniziative come ad esempio “Io non rischio”

PIANO NEVE

È stato realizzato un **Piano Neve** con l'obiettivo di

- Preparare i cittadini all'emergenza in arrivo
- Informarli sui come prepararsi, sui loro doveri e su come si è allertato il comune (come ad esempio di spalare la neve dal marciapiede di loro competenza)
- Informarli durante le varie fasi di intervento sulle modalità e lo stato di operatività del comune

Sono stati già preparati i post con le indicazioni e i consigli da dare alle persone. Il Piano non è ancora stato messo in pratica perché a Calderara di Reno nelle stagioni 2015-2016 e 2016-2017 non ha nevicato

PIANO NEVE

Alcuni post pronti per essere pubblicati

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno

#Neve e #ghiaccio #calderara …cosa deve fare il cittadino?
- Spazza la neve dal tuo passo carraio e dal marciapiede davanti a casa tua. È obbligatorio farlo, lo prevede il regolamento Comunale!
- Spargi il sale sul marciapiede davanti a casa (circa 30 grammi ogni metro quadrato prima che nevichi; circa 80 grammi ogni metro quadrato se è già nevicato). Non serve metterne di più e l'uso eccessivo potrebbe essere dannoso
- Tieniti aggiornato sulle previsioni meteo: fai... Altro...

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno

#Neve e #ghiaccio #calderara ...cosa fa il tuo Comune?
La sala operativa, costantemente aggiornata con le previsioni meteo, allerta la squadra di pronto intervento. Mezzi spargisale e spazzaneve intervengono con un preciso ordine a partire dagli assi di scorrimento principale e le strade percorse dai mezzi pubblici, per poi passare a quelle più piccole e alla fine per ultimi ai parcheggi pubblici.

Lo sai che….
- Il sale serve a ridurre la temperatura di congelamento ... Altro...

RECLUTAMENTO

le nostre mani, le tue mani

LE NOSTRE MANI, LE TUE MANI

È importante sfruttare il web e i canali social per reclutare nuovi volontari. È per questo che è stata creata una campagna dal titolo “**Le nostre mani, le tue mani**" che ha le seguenti caratteristiche:

- È originale
- Punta sui valori che esprime la Protezione Civile (collaborazione, prevenzione, sicurezza, amicizia, gruppo, emergenza, territorio, aiuto, ecc.)
- Punta sul lato umano e gioioso
- Usa le mani come simbolo che rappresentano il lavoro, l’aiuto, l’amicizia

Periodicamente la campagna viene riproposta. Queste campagne hanno avuto un ottimo risultato è hanno determinato l’iscrizione di un numero maggiore di volontari

LE NOSTRE MANI, LE TUE MANI

STRUMENTI

hootsuite

HOOTSUITE

L’utilizzo organizzato dei Social presuppone un **approccio professionale e consapevole**. Sfruttando la presenza di personale esperto, abbiamo scelto **Hootsuite,** la piattaforma di gestione dei social al momento più diffusa (ma ce ne sono altre disponibili). Hootsuite viene utilizzato per

- Gestione dei Social Media
- Monitoraggio dei tweet e delle informazioni pubbliche

HOOTSUITE: GESTIONE

in un’unica schermata e con un unico accesso, si ha la possibilità di **visualizzare le pagine dei diversi canali**, **programmare i post/tweet** (anche di Instagram) delle campagne di prevenzione (potendoli poi visualizzare, ritardare e cancellare).

I post/tweet possono essere anche **preparati in anticipo** e salvati come **bozze** in modo che siano disponibili al momento opportuno (ad esempio quando è prevista neve per ricordare le precauzioni da prendere).

HOOTSUITE - GESTIONE

Facebook | Twitter | Liste | Monitoraggio | Instagram | RSS | SMEM | +

+ Aggiungi stream | + Collega social network

Bacheca Volontari Protezione Civile Calderar...

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno
12:31pm

Una delle più importanti attività della Protezione Civile sul territorio è quella del monitoraggio degli argini dei fiumi. Periodicamente ne verifichiamo lo stato (presenza di buche, rifiuti abbandonati, accessibilità) inviando un report dettagliato alla regione. In questi giorni stiamo monitorando il Lavino (nelle foto) e il Reno. La cura degli argini è fondamentale per prevenire le esondazioni.

4 condivisioni · 2 Mi piace

Volontari Protezione Civile Calderara di Reno
Nov 20, 6:09pm

#allertameteoER ordinaria #pioggia #vento dalle h13 del 20 novembre alle h15 del 22 novembre

http://protezionecivile.regione.emilia-romagna.it/servizi/allerte-avvisi-protezione-civile/ultimi-avvisi/allerta-n-96-2015_attivazione_fase_allerta/view

Attività Volontari Protezione Civile Calderar...

4 ore
Volontari Protezione Civile Calderara di Reno posted on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s timeline.
"Una delle più importanti attività della Protezione Civile su..."

4 giorni
Volontari Protezione Civile Calderara di Reno posted on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s timeline.
"#allertameteoER ordinaria #pioggia #vento dalle h13 del 20 n..."

Nov 15, 7:08am
Volontari Protezione Civile Calderara di Reno posted on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s timeline.
"I volontari alle prese con il vin brulè"

Nov 15, 7:58am
Dario da Valmontone commented on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s post.
"Speriamo che la pubblicazione dell foto possa attirare un pò..."

Nov 14, 5:57pm
Volontari Protezione Civile Calderara di Reno posted on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s timeline.
"Oggi abbiamo fatto un'esercitazione sull'utilizzo delle idro..."

Nov 14, 5:39pm
Volontari Protezione Civile Calderara di Reno posted on **Volontari Protezione Civile Calderara di Reno**'s timeline.
"#informazioneutile #viabilità vi ricordiamo sulle 18.00 del ..."

Nov 13, 6:45pm
Davide Armenante replied to **Davide Armenante**'s comment.

Il Giornale della Protezione Civile Vol...

Il Giornale della Protezione Civile
Nov 23, 4:31pm

Sant'Angelo dei Lombardi, il Comune campano più colpito dal #sisma, oggi ha ricordato le oltre 2.500 #vittime del terremoto che la sera del 1980 colpì drammaticamente l'Irpinia e la #Basilicata. A #Potenza, in occasione di questo anniversario, dopo 35 anni sono stati consegnati i primi alloggi popolari nel rione Bucaletto

#terremoto #irpinia #anniversario #protezionecivile

Il terremoto in Irpinia, 35 anni dopo
www.ilgiornaledellaprotezionecivile.it

36 condivisioni · 30 Mi piace

Il Giornale della Protezione Civile
Nov 23, 12:51pm

#Neve, pioggia, vento e un morto nelle Marche. #Freddo polare in Alto Adige e fiocchi di neve nelle valli bergamasche. In #Liguria tempesta di #vento, neve sui monti e raffiche fino a 80 chilometri l'ora. Temperatura a picco anche in #Sardegna

#maltempo #allertameteo #protezionecivile

Regione Emilia-Romagna V...

Regione Emilia-Romagna
Nov 23, 9:01pm

25 novembre. Giornata mondiale per l'eliminazione della violenza alle donne. La Regione Emilia-Romagna ha scelto come parole chiave della giornata informazione, educazione e attenzione alle giovani generazioni, perché la cultura è un elemento imprescindibile per contrastare gli atti di violenza e discriminazione.
Il tema sarà al centro del convegno "Primo passo: educare", all'insegna della campagna "Ma l'amore non c'entra".
Nella notizia tutti gli appuntamenti in Emilia-Romagna e i dati sull'attività dei Centri antiviolenza regionali.
Emma Petitti | Pagina Ufficiale: "Per combattere questo fenomeno abbiamo messo in campo una rete che riunisce le istituzioni, i servizi socio-sanitari dei Comuni, le associazioni, le forze dell'ordine".
Leggi la notizia: http://bit.ly/1SV5obl

34 condivisioni · 57 Mi piace · 1 commento

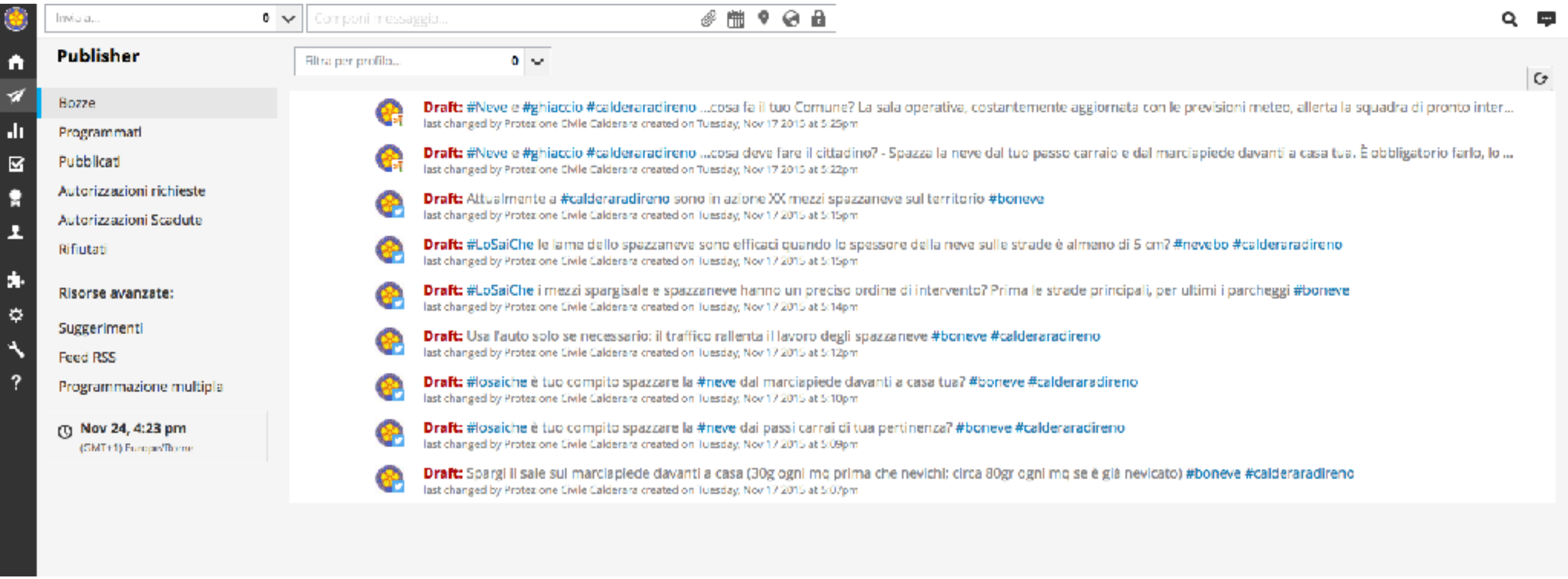
Marisa Mandalà Nov 23, 11:12pm
Grande Emilia Romagna, avanti sempre!

Aggiungi un commento...

Regione Emilia-Romagna
Nov 23, 7:10pm

#CASA Ultimi giorni per partecipare al bando regionale "Una casa per le giovani coppie e altri nuclei familiari" e ottenere un contributo per l'acquisto della prima casa. Click day il 1°

HOOTSUITE: GESTIONE



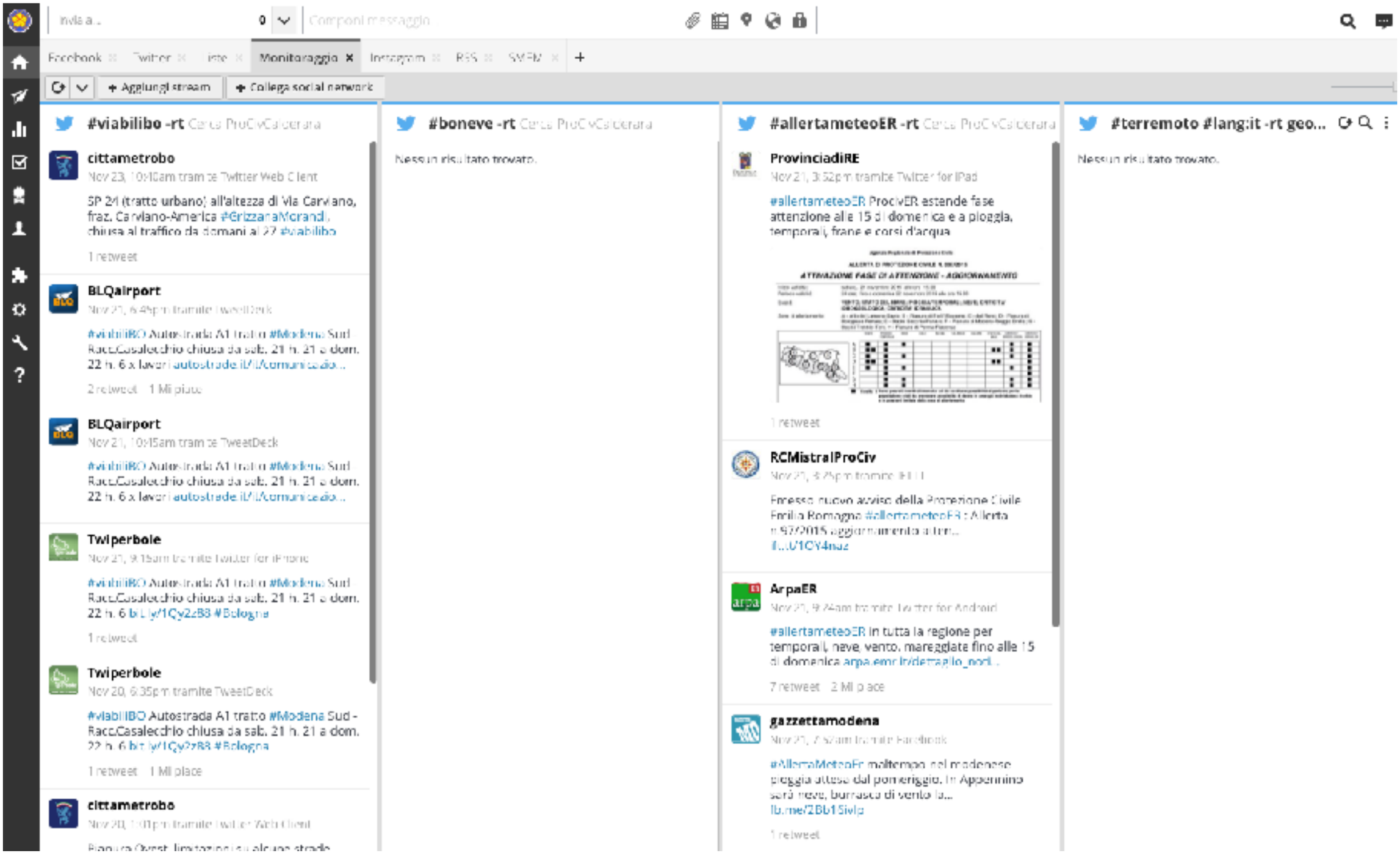
HOOTSUITE: MONITORAGGIO

Un aspetto molto importante nella gestione delle emergenze sui social è la fase di monitoraggio. È infatti importante sia **monitorare le fonti di informazioni ufficiali sia controllare che non si diffondano false informazioni.**

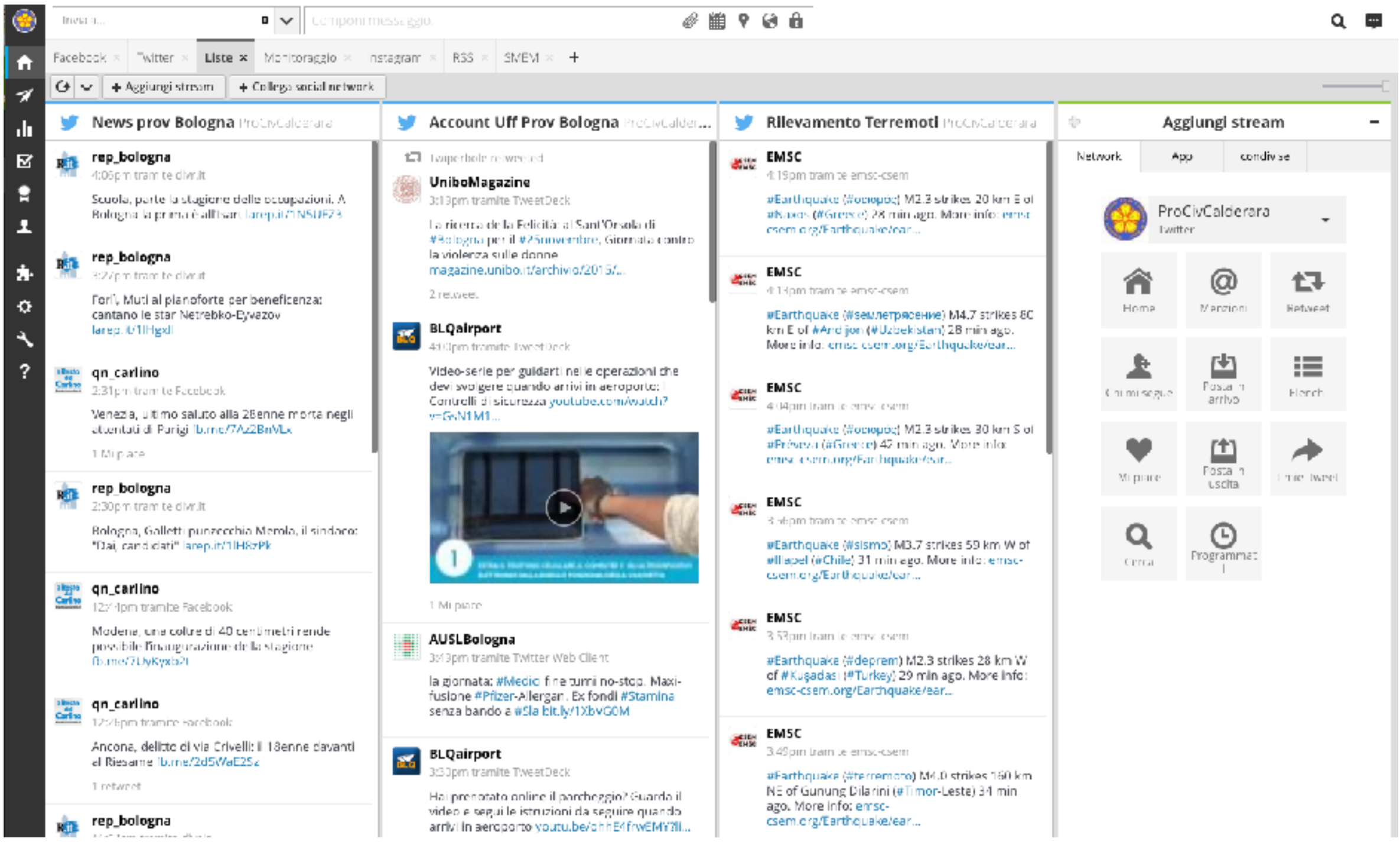
È per questo che è utile usare le ricerche che permettono di **monitorare menzioni su Twitter ma anche hashtag definiti e determinate parole chiave**. È inoltre possibile filtrare queste informazioni per lingua e area geografica potendo così concentrare l'attenzione solo sui messaggi effettivamente rilevanti.

È inoltre importante monitorare anche quello che avviene su tutto il web, attraverso il **lettore RSS interno**, impostando quindi i siti da cui raccogliere informazioni e utilizzando servizi gratuiti come Talkwalker che permettono di rilevare in automatico nuovi articoli/pagine web che contengono determinanti parole chiave.

HOOTSUITE: MONITORAGGIO



HOOTSUITE: MONITORAGGIO



SVILUPPI

coordinamento

CONDIVISIONE DI ESPERIENZE

L'esperienza di questo 2 anni ha rafforzato la nostra convinzione s**ull'importanza dell'utilizzo dei social media soprattutto nei piccoli comuni** non raggiunti dai mass-media.

Anche a seguito della nostra esperienza presso l'**OEM di New York** (maggiori dettagli qui) auspichiamo:

- creazione di **linee guida** e di un gruppo di lavoro per promuovere la condivisione di esperienze locali a livello regionale e nazionale
- istituzione di **corsi formativi** di comunicazione e di gestione social media per associazioni e volontari
- promuovere la creazione di **coordinamenti regionali per la gestione/condivisione delle notizie/informazioni sui social media** tra gli enti ufficiali (istituzioni, polizia locale, aeroporti ecc.)
- **uniformità della metodologia di comunicazione delle allerte** meteo sui social (con visual uguali per tutti a livello regionale)

RISORSE

per seguire il nostro lavoro

ELENCO RISORSE

- Sito Web: http://www.protezionecivilecalderara.org
- Facebook: https://www.facebook.com/VolontariProtezioneCivileCalderaraDiReno
- Twitter: https://twitter.com/ProCivCalderara
- Instagram: https://www.instagram.com/procivcalderara/
- Policy Esterna e Grammatica di pubblicazione: http://www.protezionecivilecalderara.org/NuovoSito/smem/

RASSEGNA STAMPA

La nostra esperienza con i Social Media sul web e giornali on-line

- **Che futuro!**: Emergenze e Social Media: l'importanza di essere fonte attendibile
- **Cittadini di Twitter**: Da Calderara di Reno arriva una grammatica condivisa per le emergenze
- **Il Giornale della Protezione Civile on-line**: Calderara di Reno (BO): la protezione civile diventa "social"
- **Hootsuite Italia**: Case study: La Protezione Civile di Calderara di Reno & Hootsuite

CONTATTI

Per maggiori informazioni

- **Andrea Manzo** (Presidente Associazione Volontari Protezione Civile Calderara)
  presidente@protezionecivilecalderara.org
- **Peter Zullo** (Comunicazione e Social Media Volontari Protezione Civile Calderara)
  comunicazione@protezionecivilecalderara.org