



Comunicare nelle emergenze

Esiti discussione del gruppo di lavoro
Autumn school AssoArpa

Comunicare ogni giorno

- Per poter comunicare efficacemente in emergenza occorre farlo in tempo di pace, avere cioè una organizzazione abituata a informare, comunicare, relazionarsi con gli stakeholder istituzionali, i media ed i cittadini. Non si può pensare di inventarsi tutto ciò al momento in cui accade una emergenza. Investire sulla comunicazione deve essere una scelta strategica per le agenzie e per il Snpa.
- Occorre quindi che ci sia un flusso informativo sempre fra i settori tecnici e la comunicazione, anche sulle attività quotidiane, prevedendolo anche nelle procedure gestionali che regolano il funzionamento delle nostre agenzie.
- AssoArpa può contribuire a costruire iniziative formative volte a rafforzare le competenze dei comunicatori delle agenzie, con maggiore attenzione alle realtà che hanno più difficoltà in questo campo.

Costruire la comunicazione di Sistema

- La situazione attuale per quanto riguarda la comunicazione e l'informazione così come la diffusione dei dati ambientali è molto diversificata e non ottimale in nessuna delle agenzie. E' necessario che ogni agenzia operi una riflessione ed investa su questi temi, così come è necessario puntare sulla costruzione di soluzioni a livello di Sistema, ad esempio:
 - portale Snpa per la pubblicazione dei dati ambientali (qualità dell'aria, aziende Seveso raggi di rischio e piani di emergenza, ecc.) utili anche in situazioni di emergenza;
 - Urp di Sistema;
 - Ufficio stampa di Sistema;
 - Notiziario di sistema (AmbienteInforma);
 - Social media (@snpambiente ma anche FB).
- Possibilità anche di promuovere forme di condivisione tutoraggio / supporto da parte delle agenzie più avanzate nei confronti delle agenzie più in difficoltà

Definire una procedura

- Le procedure predisposte dai gruppi tecnici che si sono occupati di emergenze integrate con la parte relativa alla comunicazione. E' indispensabile predisporre in tempo di pace e pianificare informazione, comunicazione e relazioni per le diverse possibili emergenze che si possono verificare.
- in questo ambito andranno chiarite le casistiche per le quali si preveda in modo dettagliato quando una emergenza ambientale debba essere affrontata come SNPA e non più solo come singola agenzia.

Comunicatori nella task force

- Includere nella task force per le emergenze ambientali e nei tavoli di discussione o operativi sulla gestione delle emergenze o di situazioni di crisi, la presenza della funzione Comunicazione, per coordinare e gestire la comunicazione/informazione e con la quale individuare il referente più adatto a comunicare i contenuti di tale emergenza
- Affrontare anche aspetti quali la reperibilità anche per i comunicatori, inserendo questa modalità nelle norme contrattuali

Protocolli standard

- Prevedere un protocollo “standard”, adattabile poi alle diverse situazioni di emergenza, con tutti gli strumenti di comunicazione immaginabili in tali situazioni (comunicato stampa, social, Urp, Sito web, Intervista al Direttore o al presidente, video-interviste, conferenze stampa, ecc), ferma restando la priorità dell’Istituzione che, di volta in volta, ha in capo la comunicazione.
- Protocollo utilizzabile sia a livello di singola agenzia, di situazioni che coinvolgono più agenzie, che di situazioni di livello nazionale
- Necessità di ricercare un confronto con il mondo sanitario / protezione civile / livelli istituzionali ecc. per condividere questi protocolli per gli aspetti di loro competenza

Possibilità usare strumenti innovativi di “interesse pubblico”

- vanno esplorate le possibilità di soluzioni "di interesse pubblico", d'intesa con Protezione civile e Ministero dell'ambiente, per due strumenti utilizzabili per raggiungere la popolazione di uno specifico territorio:
- Sms (già utilizzati dai comuni);
- Facebook.

Proposta Seminario-laboratorio

- Proposta di tenere presto, anche in gennaio a Torino (?) seminario-laboratorio dei comunicatori e tecnici delle agenzie con Francesca Maffini e/o altri eventuali esperti, simulando un caso concreto – es. incendi che riguardano tutti – nel quale provare a definire cosa va comunicato prima in tempo di pace (es. colori meteo), individuare le persone che parlano su cosa, le azioni da svolgere nelle prime 2/12/24/48 ore, gli strumenti da usare per comunicare; le possibili domande dei giornalisti, un draft delle risposte, ecc.