

# E-CITIJENS

Civil Protection Emergency  
DSS based on CITizen Journalism  
to ENhance Safety  
of Adriatic Basin



**LEZIONI APPRESE DA  
UNA CAMPAGNA DI  
SENSIBILIZZAZIONE  
DI SUCCESSO SUI  
RISCHI NELL'AREA  
DI COOPERAZIONE  
TRANSFRONTALIERA  
ITALIA - CROAZIA**

**#EDSS**

## AUMENTARE LA SICUREZZA ATTRAVERSO L'USO DI STRUMENTI BASATI SUI SOCIAL MEDIA

Deliverable «Publications e opuscoli», WP 2 Attività di Comunicazione.

Attività 2.2 Relazioni coi media, materiali di promozione stampati e pubblicazioni.

Partner incaricato del coordinamento del WP: Euroregione Adriatico Ionica (PP7).

Partner responsabile della pubblicazione: Euroregione Adriatico Ionica, Regione Molise (LP), Contea di Spalato e Dalmazia, Regione Veneto, Comune di Pescara, Agenzia per lo Sviluppo Rurale della Contea di Zara, Citta di Dubrovnik.

Il progetto E-CITIJENS è finanziato dall'Unione Europea attraverso il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR). Il contenuto della presente pubblicazione è di esclusiva responsabilità degli autori. I testi riflettono esclusivamente le opinioni degli autori e non possono essere attribuiti in nessun modo alla Commissione Europea. L'Unione Europea, quindi, non è responsabile dell'uso che ne viene fatto del suo contenuto.

Questo documento contiene la descrizione dei risultati, le attività e i prodotti del progetto E-CITIJENS. Il Partenariato di progetto nel suo complesso e i singoli Partner che hanno collaborato implicitamente o esplicitamente alla creazione e pubblicazione di questo documento non hanno alcun tipo di responsabilità derivante dall'uso dei suoi contenuti.

Questa pubblicazione è stata prodotta nel mese di Giugno 2022.

**Titolo del progetto:** Civil Protection Emergency DSS based on CITizen Journalism to ENhance Safety of the Adriatic Basin

**Acronimo:** E-CITIJENS

**Fonte di finanziamento:** Programma di cooperazione transfrontaliera Interreg V-A Italia-Croazia 2014 - 2020

**Call:** Call 2017 Standard

**Asse Prioritario:** Sicurezza e resilienza

**Obiettivo specifico:** 2.2 Aumentare la sicurezza dell'area di Programma da calamità naturali ed antropiche

**ID di progetto:** 10187823

**Durata:** 01.01.2019 – 30.06.2022

**Budget totale:** 2.846.100,00 €

**Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR):** 2.419.185,00€

### Partnenariato

Capofila: Regione Molise (IT)  
Partner: P1 Contea di Spalato e Dalmazia (HR)  
P2 Regione Veneto (IT)  
P3 Università di Spalato (HR)  
P4 EuRelations GEIE (IT)  
P5 Università di Bologna (IT)  
P6 Comune di Pescara (IT)  
P7 Euroregione Adriatico Ionica (HR)  
P8 Agenzia di Sviluppo Rurale della Contea di Zara (HR)  
P10 Città di Dubrovnik (HR)

### Project communication channels:

[www.italy-croatia.eu/web/e-citijens](http://www.italy-croatia.eu/web/e-citijens)

Facebook - Twitter - LinkedIn - YouTube

## DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### Obiettivo generale

L'obiettivo del progetto E-CITIJENS è aumentare la sicurezza del bacino adriatico italiano e croato da disastri naturali e antropici, migliorando le capacità della Protezione Civile di ridurre i rischi attraverso l'uso di un innovativo sistema di gestione delle emergenze capace di sfruttare il potenziale dei social media.

### Obiettivi specifici:

- ◆ Dotare la Protezione Civile di un avanzato ed efficiente sistema di supporto alle decisioni in emergenza (EDSS), basato su una piattaforma web che opera attraverso una ricerca semantica, integrando informazioni da fonti istituzionali, sensori e aggiornamenti in tempo reale forniti dai cittadini attraverso i social media (giornalismo dei cittadini).
- ◆ Incrementare il livello di consapevolezza dei cittadini del proprio ruolo di «sensori attivi», stimolandoli a fare un responsabile uso dei social media durante le emergenze.
- ◆ Armonizzare l'attuale sistema normativo della Protezione Civile croato ed italiano, identificando somiglianze, differenze e punti critici, e sviluppare modelli operativi comuni basati sulla tecnologia .

### Principali attività del progetto E-CITIJENS:

- ◆ Un'analisi scientifica degli attuali scenari di rischio, della legislazione relativa alla gestione delle emergenze e dei principali social network al fine di creare un sistema di gestione delle emergenze «basato sui social media» in tre categorie di rischio: *inondazioni, incendi forestali e terremoti*.
- ◆ Sviluppare, testare e pubblicare una sistema di supporto alle decisioni in emergenza (EDSS) «basato sui social media» e una relativa piattaforma, attraverso 6 dispiegamenti pilota, simulazioni ed esercitazioni, finalizzati a valutare metodologie in uso, sistemi di monitoraggio e la conoscenza tecnica nell'area di cooperazione.
- ◆ Una campagna di sensibilizzazione di 150.000 cittadini attraverso un programma di eventi locali tra cui 12 giornate informative e 20 work café, e partecipazione a conferenze internazionali per coinvolgere la comunità scientifica e di protezione civile più allargata.

- ◆ Definizione di un quadro di riferimento normativo dei servizi di emergenza e un piano di adozione finale coinvolgendo i rappresentanti eletti al livello locale e regionale e i funzionari pubblici, nonché i rappresentanti della protezione civile e di altre strutture che gestiscono le emergenze in 6 workshop di capacity building.

### **Principali risultati:**

- ◆ Un sistema di supporto alle decisioni in emergenza (EDSS) «basato sui social media» e una relativa piattaforma, un modello di sistema di protezione civile e un centro funzionale transnazionale, quali strumenti operativi per migliorare l'efficienza della gestione emergenziale
- ◆ Un quadro per la sensibilizzazione partecipativa dei cittadini e un quadro normativo per i servizi di emergenza transfrontalieri, quali linee guida permanenti per le azioni future.

## CONTESTO

Migliorare la sicurezza e la resilienza ai disastri naturali e causati dall'uomo attraverso soluzioni innovative e partecipative è stata la priorità sottostante il progetto E-CITIJENS, che ha lavorato al fine di facilitare la Protezione Civile italiana e croata nella gestione dei rischi anche includendo informazioni in tempo reale e territorialmente circoscritte, fornite volontariamente dai cittadini attraverso i loro profili sui social media.

Nel corso del progetto, è stata realizzata una Campagna di Sensibilizzazione dei Cittadini (Citizens Awareness Raising Campaign - CARC) da parte di un gruppo di partner guidati dall'**Euroregione Adriatico-Ionica**, partner incaricato della comunicazione, e composto dalla **Contea di Spalato e Dalmazia**, la **Regione Veneto**, dal **Comune di Pescara**, dall'**Agenzia per lo Sviluppo Rurale della Contea di Zara**, dal **Comune di Dubrovnik** e dalla **Regione Molise** (Capofila).

Il gruppo ha sviluppato un quadro metodologico per la campagna, che è disponibile sul sito web del progetto [www.italy-croatia.eu/web/e-citijens](http://www.italy-croatia.eu/web/e-citijens).

**Obiettivo** principale della Campagna è stato quello di stimolare un processo partecipativo attivando un selezionato sottogruppo di popolazione come "**sensore attivo**" delle emergenze e migliorandone la conoscenza dei rischi (incendi boschivi, alluvioni e terremoti) al fine di influenzarne atteggiamenti e comportamenti, in particolar modo prestando attenzione all'uso responsabile dei social media durante le emergenze.

La Campagna è stata infatti pensata per sensibilizzare i cittadini in merito al fatto che le informazioni che mettono a disposizione attraverso la pubblicazione sui social media possono essere parte integrante delle operazioni di prevenzione e monitoraggio dei rischi, nonché di quelle di gestione delle crisi (**giornalismo del cittadino**).

Il **gruppo target** dell'azione comprendeva non solo i cittadini (bambini, giovani in età scolare, adulti), ma anche una serie di parti interessate, compresi i volontari della protezione civile e le associazioni di gestione delle emergenze. I gruppi target sono stati spronati a comprendere l'impatto positivo della cooperazione transfrontaliera tra le autorità pubbliche italiane e croate incaricate della gestione del rischio nel migliorare le capacità di prevenzione, monitoraggio e gestione.

Partecipando alla campagna, i cittadini croati e italiani hanno avuto l'opportunità di interagire con le strutture di emergenza nella loro zona e in quelle dei partner coinvolti, di meglio comprendere il loro lavoro e di imparare a collaborare responsabilmente con loro quando pubblicano informazioni relative alle emergenze sui social media. Gli eventi sono stati occasioni per illustrare gli obiettivi, le attività e i prodotti del progetto, nonché per coinvolgere le parti nella valutazione di questi ultimi sulla base delle loro opinioni ed esperienze precedenti. Anche la partecipazione delle parti interessate (vigili del fuoco, polizia, Croce Rossa, ufficio provinciale per la protezione civile, autorità portuali, ecc.) è stata fondamentale per il successo della campagna. Gli attori coinvolti hanno potuto contribuire con suggerimenti, commenti, idee che hanno avuto un impatto diretto sul progetto e sul raggiungimento dei risultati finali, accompagnando le varie fasi di sviluppo, valutazione e adozione di un sistema di supporto alle decisioni di emergenza (EDSS) "basato sui social media" e di un relativo Piano di Adozione.

## **ATTUAZIONE DEL CARC**

La CARC ha avuto inizio nel 2020 e si è svolta per tutta la durata del progetto. Il gruppo di lavoro si è riunito periodicamente per pianificare e realizzare una serie di attività locali tra cui:

- ◆ **12 Giornate informative** per presentare il ruolo cruciale della protezione civile, concentrandosi principalmente su come la comunicazione del rischio attraverso i social media possa migliorare la tempestività e l'efficacia delle operazioni di emergenza;
- ◆ **30 Work Café** che hanno consentito alle strutture locali di gestione delle emergenze (e alle organizzazioni di supporto) e alle comunità locali di discutere e valutare l'EDSS;
- ◆ **6 dispiegamenti pilota** attraverso la partecipazione degli attori della protezione civile e il coinvolgimento attivo dei cittadini nella sperimentazione della piattaforma EDSS durante prove simulate ed esercitazioni sul campo.

Queste attività hanno fornito una profonda comprensione del ruolo della comunicazione di emergenza applicata ai social media e, di conseguenza, hanno contribuito a rafforzare la consapevolezza dei gruppi target riguardo le difficoltà che potrebbero emergere se il processo decisionale in emergenza fosse basato su informazioni non affidabili.

I gruppi target sono stati considerati destinatari di una molteplice quantità di **strumenti e materiali di comunicazione** creati ad hoc per essere facilmente accessibili e resi disponibili anche online (ad es. sulla pagina web ufficiale del progetto, profili social media e sui canali di comunicazione ufficiali dei partner). Questi hanno incluso:

- ◆ più di **36** comunicati stampa
- ◆ comunicazione web e condivisione costante dei contenuti sui 4 social media di progetto (su Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube)
- ◆ **5** newsletter
- ◆ materiale promozionale del progetto (brochure, poster, roll-up, cartelline, penne e altri omaggi) prodotto in tre lingue (italiano, croato e inglese)
- ◆ **6** video, cinemagrafia e infografiche
- ◆ **6** pubblicazioni tematiche

Tali strumenti e materiali sono stati sviluppati al fine di stimolare l'interesse dei gruppi target. Creati con una brand coerente identità grafica, nel rispetto dei requisiti del programma e delle regole di visibilità, forniscono informazioni chiare e dirette sui temi della protezione civile, della cooperazione della protezione civile in Italia e Croazia, sugli strumenti innovativi per la gestione delle emergenze attraverso i confini e sulla centralità dei cittadini nell'EDSS.

## FOCUS

Come ricorda l'immagine del progetto, la CARC ha posto particolare attenzione alla comunicazione di emergenza tramite i social media.

Da quasi 20 anni i social media vengono utilizzati nella gestione delle crisi. Il terremoto di Haiti del 2010, la crisi dell'Ebola del 2014, le inondazioni nel Regno Unito del 2019 e l'attuale crisi del Covid-19 forniscono tutti esempi di **comunicazione del rischio che avviene attraverso i social media**.

I social media sono utilizzati da governi, dai soccorritori e dalle organizzazioni non governative per diffondere allarmi tempestivi, per monitorare la consapevolezza della situazione e nelle operazioni di soccorso. Inoltre, la popolazione colpita utilizza in maniera sempre maggiore i propri profili social per comunicare durante le emergenze.

3,2 miliardi di persone utilizzano attualmente i social media. Considerando che il 91% vi accede tramite dispositivi mobili, è fondamentale capire come sfruttare **l'incredibile potenziale** di queste tecnologie in modo efficace per migliorare le capacità di prevenzione, monitoraggio e gestione. Molte **sfide** infatti possono essere innescate da inesattezze, inaccuratezze, insufficienza o obsolescenza delle informazioni.

Per risolvere questo enigma, il progetto E-CITIJENS ha creato la prima piattaforma EDSS (Emergency Decision Support System) nell'area transfrontaliera in grado di elaborare i dati estratti dai social media e supportare così un processo decisionale più accurato, tempestivo ed efficace. **La piattaforma** ricerca sistematicamente questo tipo di dati e li **analizza** rispetto alle informazioni raccolte attraverso sensori e dalle istituzioni preposte alla gestione delle emergenze. Per una maggiore precisione e affidabilità, la piattaforma si basa su una tassonomia che include principalmente linguaggi standard ma anche gergo e/o il linguaggio giovanile come abbreviazioni o versioni brevi di parole. La valutazione finale della coerenza delle informazioni ottenute dai social media è comunque lasciata agli **operatori della protezione civile**.



Agli strumenti e ai materiali sono stati affiancati i seguenti elementi:

**Slogan** Agli strumenti e ai materiali sono stati affiancati i seguenti elementi:

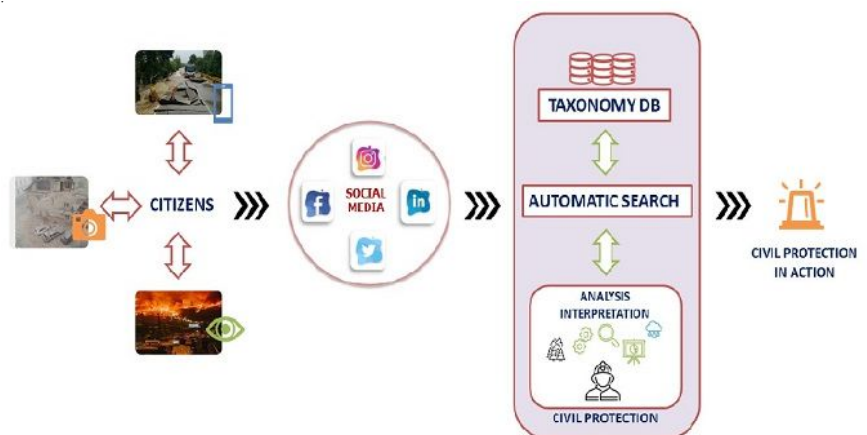
**Hashtag** #EDSS

**Messaggio chiave** I cittadini possono avere il ruolo di «sensori attivi» delle emergenze utilizzando correttamente i loro social media durante gli eventi

**Immagine del progetto**



**Schema esplicativo dell'EDSS**



## LEZIONI APPRESE DALLA CARC

La sezione seguente riassume informazioni utili fornite dai partner che hanno attuato la campagna e definisce le lezioni apprese e le relative indicazioni. Al fine di raccogliere le lezioni apprese, il coordinatore del WP ha chiesto a tutti i partner coinvolti nell'attuazione del CARC di fornire informazioni sugli elementi di successo, di raccogliere i feedback dei partecipanti e di riflettere sulla possibile trasferibilità dell'azione.

Le lezioni apprese si riferiscono a esperienze maturate durante l'attuazione di un progetto e che hanno fornito utili opportunità di apprendimento da condividere o riutilizzare in seguito o in altri contesti.

La loro identificazione può aiutare a supportare le autorità locali preposte alla gestione delle emergenze e i loro dipartimenti operativi e di protezione civile a dare priorità alle buone pratiche, individuando attività e tempistiche utili in futuro. Nel quadro della cooperazione transfrontaliera, le lezioni apprese non solo promuovono e favoriscono lo scambio di opinioni ed esperienze, ma aggiungono valore agli sforzi congiunti e possono essere una buona base per la capitalizzazione.

Nel complesso, l'azione è risultata vincente e utile per raccogliere feedback positivi dai partecipanti. La maggior parte delle reazioni ha evidenziato la volontà di ampliare maggiormente le proprie conoscenze su come funziona la protezione civile, soprattutto quando si tratta di giovani in età scolare. Molto spesso i partecipanti hanno chiesto di essere informati sui prossimi eventi e attività e i loro feedback ci hanno portato alla conclusione che i cittadini sono disposti ad impegnarsi personalmente e ad agire, soprattutto quando si tratta della preoccupazione per l'uso responsabile dei social media e dell'impatto delle fake news.

**Lezione 1:** I Work Café e la Giornate Informative hanno rappresentato una metodologia di sensibilizzazione di successo, sebbene l'organizzazione di tali eventi durante la pandemia di Covid-19 sia stata piuttosto impegnativa. Combinando le attività informative al dibattito, questa metodologia consente il coinvolgimento attivo dei partecipanti e a sua volta si traduce in uno scambio partecipativo di idee e punti di vista che aiuta ad esplorare argomenti da diverse angolazioni.

- ◆ **Indicazione 1:** Allo scopo di aggiungere valore a questo successo, è importante continuare a sensibilizzare sull'uso responsabile e consapevole dei social media durante le emergenze e coinvolgere più attivamente i gruppi target nella co-progettazione e nella co-decisione di azioni di protezione civile relative a l'uso dell'EDSS per prevenire, monitorare e gestire i rischi.

**Lezione 2:** Nonostante questi punti di forza dell'EDSS, la piattaforma ha le sue sfide da affrontare soprattutto quando si tratta di credibilità, reattività e affidabilità delle informazioni. La piattaforma EDSS elabora i dati e seleziona le informazioni classificando i post sui social media in base ai punteggi assegnati a parole chiave; un'ulteriore attenzione potrebbe essere rivolta alla riduzione al minimo degli allarmi passivi.

- ◆ **Indicazione 2:** Considerando che il sistema consente all'utente di leggere ciascuno dei post che hanno contribuito alla generazione dell'avviso, potrebbe essere utile aggiungere controlli mirati sia da parte della piattaforma sia da parte degli operatori di alcune tipologie di post.

**Lezione 3:** La CARC si è basata su un approccio integrato volto a facilitare lo scambio di informazioni tra i diversi attori del sistema di protezione civile (vigili del fuoco, polizia, Croce Rossa, ufficio provinciale per la protezione civile, autorità portuali, ecc.) e favorire la cooperazione interistituzionale. Diverse entità del sistema di protezione civile sono state attivamente coinvolte nei Work Café, nelle simulazioni e nei dispiegamenti pilota, e si sono registrate una grande collaborazione e cooperazione a dimostrazione dell'obiettivo comune di voler raggiungere una maggiore sicurezza e preparazione nell'area. Inoltre, gli esperti della protezione civile e gli amministratori locali coinvolti nella CARC hanno espresso un profondo apprezzamento per l'EDSS e hanno chiesto di avere accesso alla piattaforma il prima possibile per migliorare le proprie capacità di risposta. Una sinergia molto positiva è stata inoltre messa in campo con il sistema educativo, attivando in alcuni casi protocolli d'intesa con un focus particolare sull'uso responsabile e consapevole dei social media da parte delle giovani generazioni come possibili e futuri "sensori attivi" dell'EDSS.

- **Indicazione 3:** Estendere questa esperienza ad altri territori potrebbe giovare al coordinamento e alla collaborazione tra la protezione civile croata e italiana, coinvolgendo permanentemente le parti interessate nell'ottimizzazione e nell'applicazione territoriale dell'EDSS. Inoltre, l'EDSS dovrebbe essere utilizzato come interfaccia tra enti locali/ regionali e nazionali per sviluppare scenari quadro che possano fungere da punto di riferimento anche per la gestione nazionale del rischio. Ciò potrebbe essere ottenuto mediante:
  - Opportunità di networking e scambio
  - Ulteriori attività di divulgazione
  - Simulazioni e sperimentazioni della piattaforma EDSS
  - Individuazione di nuove fonti finanziarie
- **Indicazione 3:** L'EDSS è stato utilizzato principalmente per creare scenari di eventi, garantendo che gli operatori di protezione civile italiani e croati che lo utilizzano possano monitorare le proprie aree e attivare risorse adeguate in caso di eventi. Una possibile e auspicabile azione verso interventi più efficaci in caso di emergenze sarebbe l'attivazione di corsi di formazione di primo intervento relativi collegati all'uso dell'EDSS, che coinvolgano sia gli operatori che i cittadini.
- **Indicazione 4:** Si raccomanda di sistematizzare il coinvolgimento delle scuole che potrebbe condurre a una valutazione soddisfacente della piattaforma e delle sue applicazioni, nonché a un'azione educativa che porterebbe ad un cambiamento concreto del comportamento dei cittadini.



**MOLISE REGION  
LEAD PARTNER**

 VIA GENOVA, 11  
86100 - Campobasso, ITALY

 e-citijens@regione.molise.it

[www.italy-croatia.eu/web/e-citijens](http://www.italy-croatia.eu/web/e-citijens)

