



# **Aspetti di comunicazione nell'ambito dell'applicazione di un piano di emergenza**

**A.V.P.C. PARCO DEL BREMBO**

Fonte: Università Cattolica Milano  
Prof. MARCO LOMBARDI

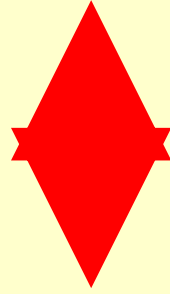


**Emergenza= il processo durante il quale le routine del sistema colpito sono sconvolte.**

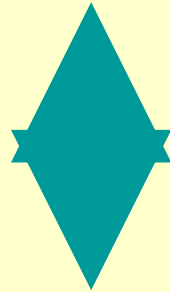
**L'emergenza è un input stressante al quale il sistema reagisce con procedure improvvisate o impreviste per poi ritornare al normale trend di sviluppo.**



**Definizione frequentista**



**Definizione cognitiva**



**Cultura dell'emergenza**



# **La definizione frequentista di emergenza**

**Dato un universo probabilistico, un evento caratterizzato da un'alta frequenza di manifestazione (più probabile) è considerato normale**



# **La definizione frequentista di emergenza**

**Un evento a bassa frequenza (meno probabile) è un evento raro, ovvero si tratta di un'emergenza**



**Rarità = emergenza?**

**L'emergenza è il contrario della normalità?**



# Definizione cognitiva

**Il successo della specie è favorito da un ambiente altamente prevedibile.**

**Per il sistema socio-culturale è di cruciale importanza dominare la variabilità ambientale per cercare di ridurre anche gli eventi rari.**



*Come?*

- ❖ *Conoscere*
- ❖ *Prevedere*
- ❖ *Sviluppare strategie adeguate per ridurre il danno*

**L'emergenza in questo contesto  
è l'evento  
NON dominabile cognitivamente**



# Subcultura dell'emergenza

**L'evento scatenante va collocato  
all'*interno* del sistema sociale**



**l'importanza della *prevenzione*.  
*La prevenzione come dovere  
sociale***



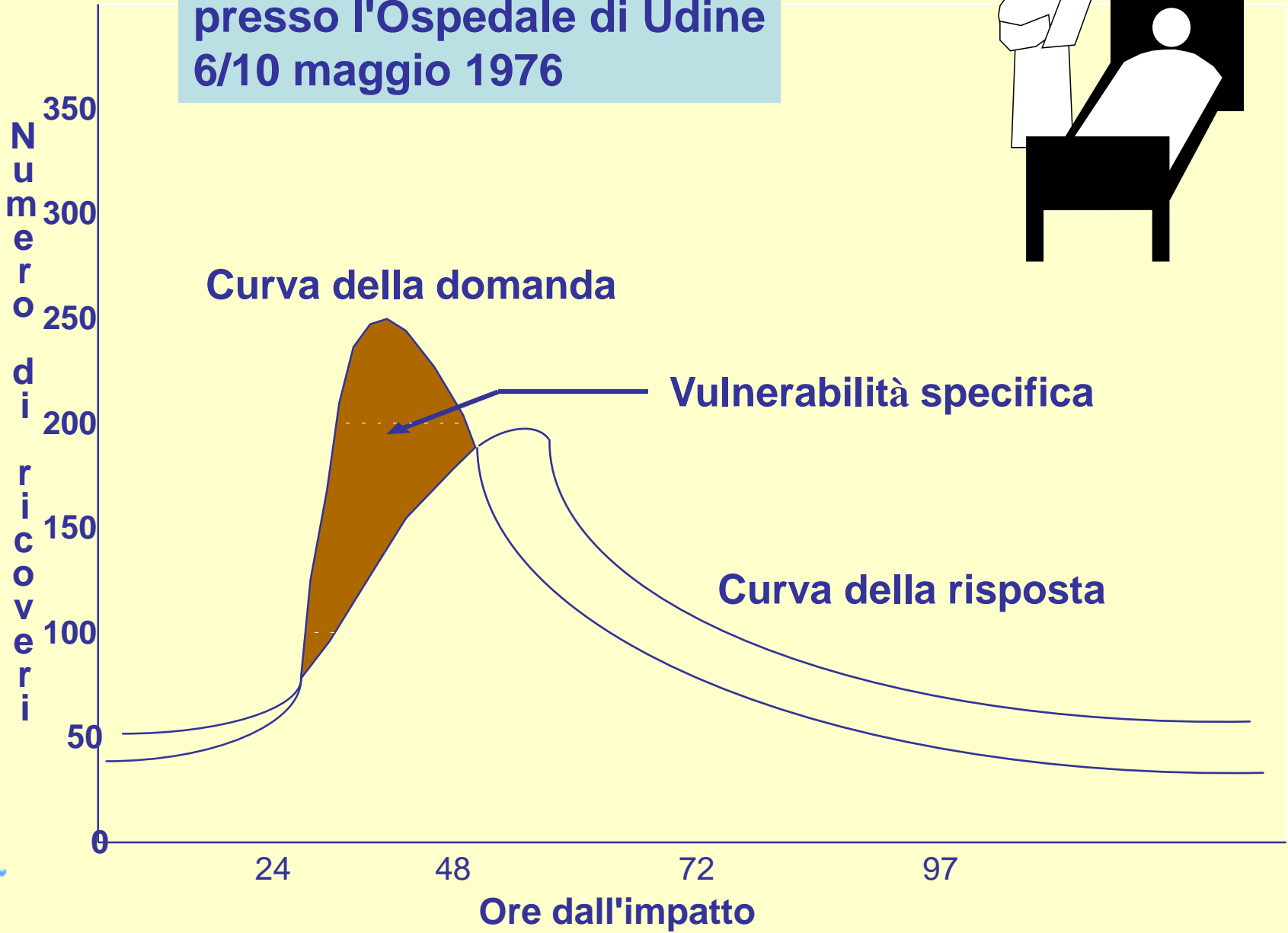


# **Il dibattito sulle emergenze si sviluppa intorno a tre aspetti**

- ❖ **la definizione cognitiva di emergenza**
  - ❖ **il modello a onde dell'emergenza e della vulnerabilità**
- ❖ **proposte metodologiche per la gestione della crisi**



# Ricovero dei feriti presso l'Ospedale di Udine 6/10 maggio 1976





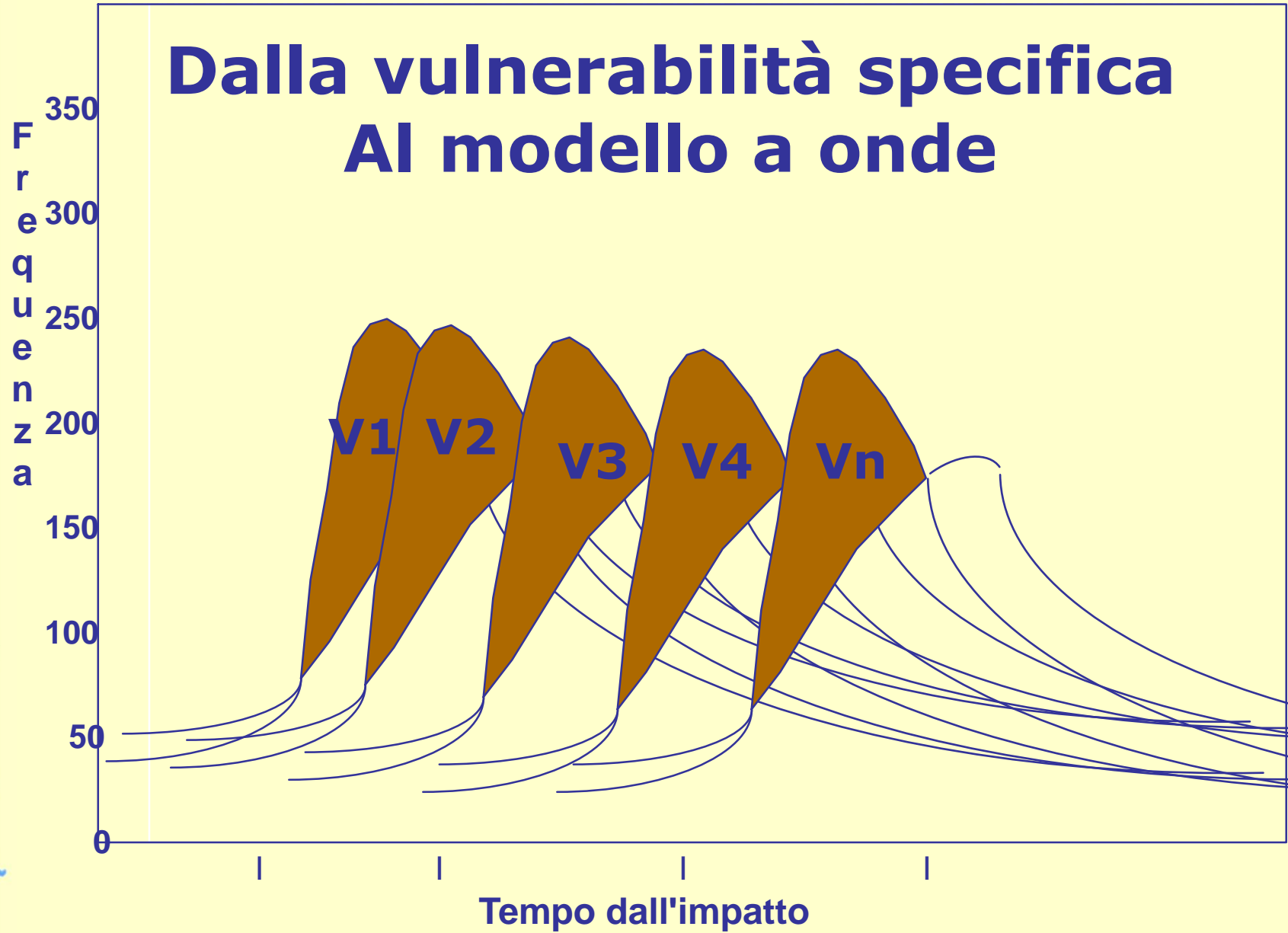
# **Il modello a onde**

**L'emergenza è un insieme di domande in crescita parossistica (rapida e non controllabile). Ogni domanda descrive una curva di incremento che si appiattisce nel ritornare alla normalità in funzione della risposta adattiva prodotta.**

**Se le due curve coincidono significa che ogni domanda è soddisfatta da una risposta.**



# Dalla vulnerabilità specifica Al modello a onde

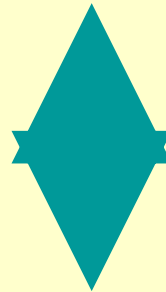




**Vulnerabilità**



**Modello a onde**



**Cultura della prevenzione**  
**Possibilità di pianificazione**



## Come si riduce la vulnerabilità?

Agendo nella normalità e incrementando la conoscenza sull'emergenza prima che si manifesti una situazione di crisi.

Sviluppando una subcultura della crisi attraverso l'interiorizzazione di una memoria collettiva che rimanda a eventi simili precedenti.

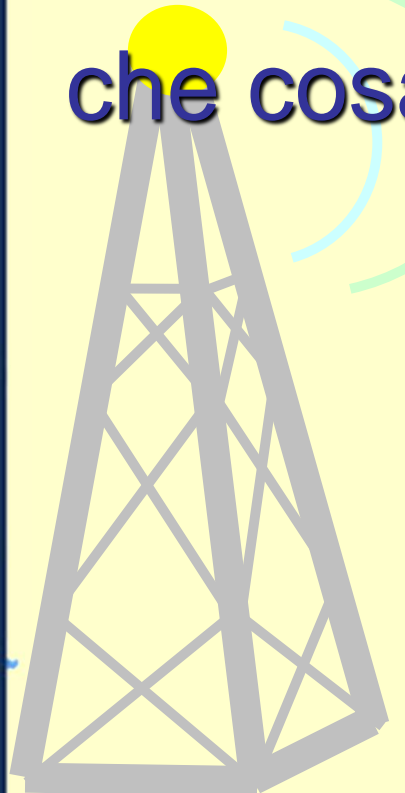


# ***Emergenza e comunicazione***

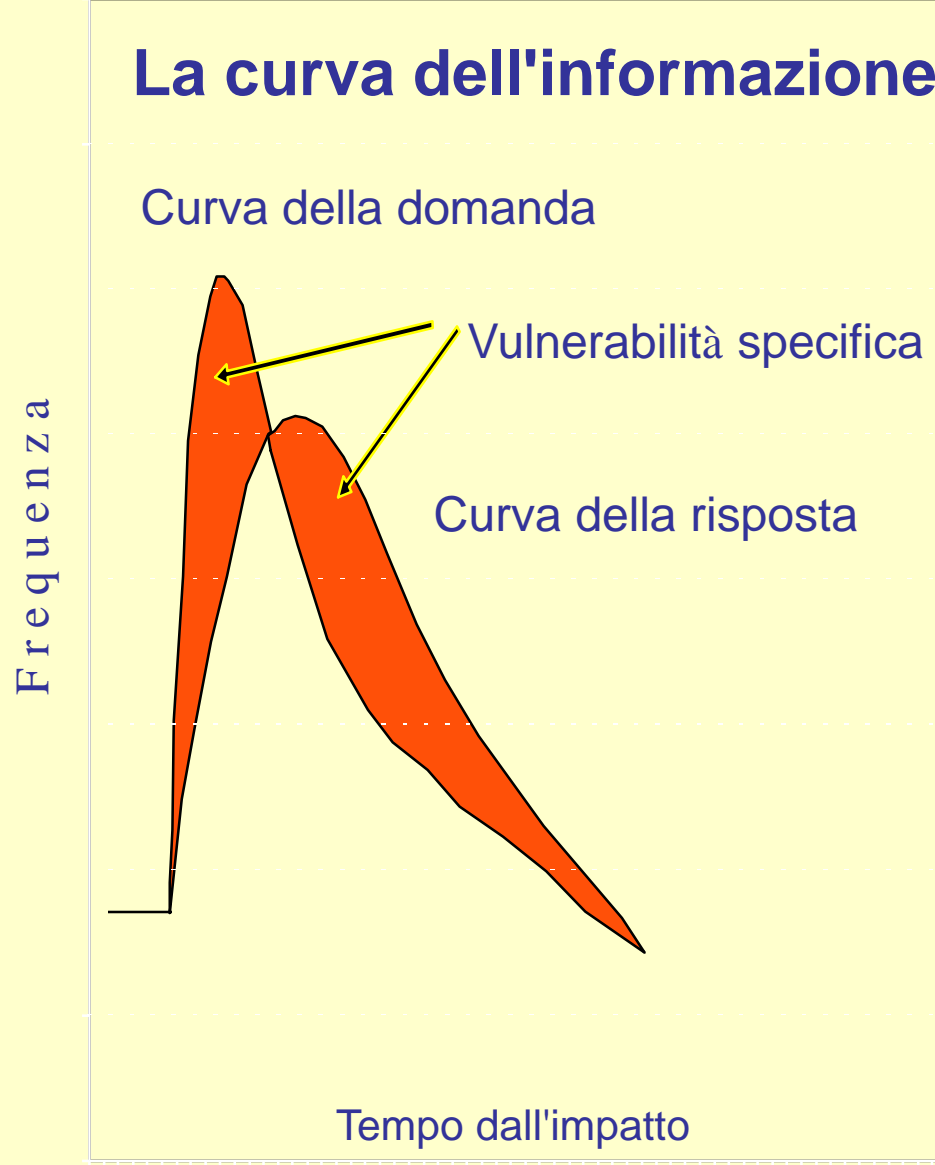




**"...c'è tanta informazione che arriva  
che è difficile capire  
che cosa è realtà e che cosa non lo è..."**



*Guerra del Golfo  
Un anchorman della BBC*





# Le situazioni di crisi informativa

Mancanza di dati o eccesso di dati.

Come ridurre entrambi i rischi?

Agendo nella normalità e incrementando la conoscenza sull'emergenza prima che si manifesti

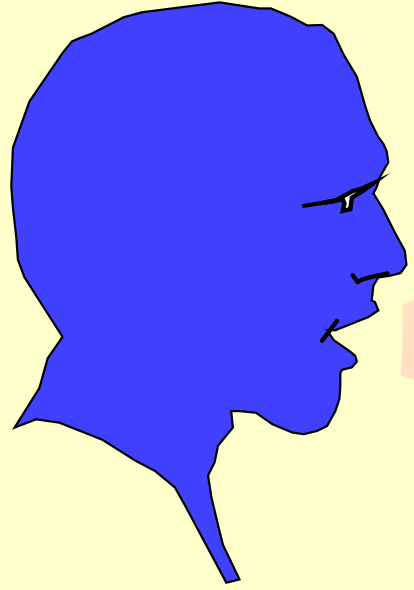
Sviluppando una sub cultura della crisi attraverso l'interiorizzazione di una memoria collettiva che rimanda a eventi precedenti



Durante le situazioni di crisi è necessario predisporre di centri ufficiali coordinati che siano le fonti istituzionalmente certe dell'informazione.

Centri di questo tipo devono essere previsti in sede di pianificazione preventiva e la loro funzione deve essere pubblicizzata e certificata nella fase di normalità.

Guadagno di credibilità presso l'opinione pubblica durante la normalità.



# Le modalità della politica comunicativa

politica comunicativa di tipo operativo                      cognitivo

emergenza

Situazione di

prevenzione

<b>orientare i comportamenti di una popolazione a</b>	<b>definire la situazione per una popolazione a rischio</b>
<b>fornire i codici di cultura operativa ai diversi livelli del sistema sociale</b>	<b>massimizzare la funzionalità civica gen. (sub cultura dell'emergenza)</b>



# Il potere dei media

*Il potere dei media: agenda setting e gate keeper*

*MA agiscono in un contesto (il gruppo di riferimento e le reti interpersonali)*



In situazioni di crisi i *media* assumono la funzione di filtro interpretativo dell'evento, di gerarchia dei problemi da affrontare, di costruzione della realtà sociale.

La funzione delle agenzie informative:

Gate keeper

-primo livello di selezione: diritto di accesso alla notizia da parte del pubblico

Agenda setting

- secondo livello: gerarchizzazione
- terzo livello: tematizzazione



# IERE DELLA SERA

ZIONE, TIPOGRAFIA: Via Solferino 28 MILANO 20121 - Tel. 02-6339 - INTERNET: www.corriere.it

RCS Quotidiani SEDE DI ROMA 00100: Via Tomacelli, 160 - Tel. (06) 686.281 - RCS Editori S.p.A. - Settore Pubblicità - 20138 MILANO - Via Mecenate, 91 - Tel. (02) 5095.1

22,00 Argentina Peso 4; Australia \$ A. 4; Austria Sc. 26; Belgio F.B. 75; Brasile R. \$ 5,50; Bulgaria Leva 160; SK Slov. Kr. 65; Cipro L. 1,20; Danimarca Kr. 15; Egitto E.P. 6; Etiopia Birr. 6,50; Finlandia Fmk 10; Francia Bretagna Lg. 1,30; Irlanda I.E. 1,60; Libano LL. 3,25; Libia Dirh 3,60; Lux FL 75; Malta Cts. 50; Messico N.\$ I. 4; Polonia Pln. 6,90; Portogallo Esc. 350/Isola 370; Romania Lei 6.000; S. Domingo RD\$ 50; Spagna Pts. zia Kr. 15; Svizzera Fr. 2,80, Sv.Tic. Fr. 2,50; Ungheria Forint 250; U.S.A. \$ 2,00; Venezuela \$ 3,00

\* A Como L. 1.700; lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, domenica Corriere della Sera e il Corriere L. 1.130 + L. 570 non acquistabili separatamente. Giovedì Corriere della Sera, Sette, TVSette e il Corriere L. 1.700 + L. 500 non acquistabili separatamente. Sabato Corriere della Sera, il Donna e il Corriere L. 1.000 + L. 700 + L. 500 non acquistabili separatamente. In Campania: martedì mercoledì, venerdì, domenica Quotidiano e Corriere del Mezzogiorno L. 1.000 + L. 500 non acquistabili separatamente. Giovedì Quotidiano, Sette, TVSette e Corriere del Mezzogiorno L. 1.700 + L. 500 non acquistabili separatamente. Sabato Quotidiano, il Donna e Corriere del Mezzogiorno L. 1.000 + L. 700 + L. 500 non acquistabili separatamente. Sped. Abb. Post. - 45% - Art. 2 Comma 20/B Legge 662/96 - Filiale di Milano



Da Bruxelles appello a Mosca per lavorare assieme. Il segretario dell'Onu pronto a mediare. D'Alema oggi in Parlamento

## Missile Nato colpisce un treno: strage

Almeno dieci morti tra i passeggeri. Il comando alleato si giustifica: «Volevamo far saltare un ponte, ma questa è la guerra»  
I ministri occidentali: «I serbi stanno perdendo e ormai lo sanno». La Albright parla di un «protettorato per il Kosovo»



BELGRADO — Strage di civili in Jugoslavia. Un missile Nato ha colpito un treno. Secondo i soccorritori, vi sono almeno 10 morti tra i passeggeri. La Nato ha ammesso l'errore: volevamo colpire il ponte, in guerra può succedere. In un vertice a Bruxelles, l'Alleanza ha detto che Milosevic sta perdendo e lo sa, ma ha sottolineato che per «una soluzione politica alla crisi» bisogna «lavorare con la Russia», mentre la Albright ha parlato di un protettorato per il Kosovo. Il segretario dell'Onu Annan è pronto a volare a Belgrado. Oggi in Parlamento D'Alema chiederà il voto sull'invio di truppe in Albania per aiutare i profughi

Viaggio a Buchenwald, pensando a Pristina

### L'OMBRA LUNGA DEL LAGER

di PAOLO DI STEFANO

BUCHENWALD — Ma perché visitare Buchenwald mentre cadono le bombe sui bambini di Belgrado? Mentre attorno a Pristina si aprono nuovi lager? Quanti pulman si fermeranno, fra cinquant'anni, davanti al campo di Morini, dove nella primavera del 1999 furono deportate, stuprate e uccise le donne kosovare? E come si chiamerà il Primo Levi slavo, capace di scrivere qualcosa di simile a «voi  
to, ritagliato nel bosco, si trova in un luogo d'incanto; la collina è dolce e verdissima.  
Da Weimar, bisogna prendere un autobus, davanti alla stazione, dove salgono ragazzi e vecchie signore che scenderanno poco più in là. Si potrebbe dire che nelle loro facce severe, corrupe, malinconiche c'è un'impronta di dolore. Quelli che si spingono fino al lager sono solo i turisti.





By Seth Faison  
New York Times Service

SHANGHAI — China's exports fell 7.9 percent in the first quarter, official media announced Monday, revealing an area of weakness in an economy also troubled by feeble domestic demand.

Economists are anxiously watching for signs that Asia's second-largest economy may fall into the downward spiral that has pulled in many of its neighbors. But China's signs are mixed.

Imports grew 11.6 percent in the first quarter, while the overall economy grew 8.3 percent, bolstered by heavy state spending on infrastructure projects. Despite worldwide concern that China may be forced to devalue its currency, the yuan, economists who follow China closely say that it is highly unlikely that Beijing will devalue this year, even with falling exports.

The trade figures were released as business executives in China expressed disappointment at the country's failure to win membership in the World Trade Organization during the visit last week to Washington by Prime Minister Zhu Rongji, a setback apparently caused more by American politics than by serious differences among trade negotiators.

Mr. Zhu, China's strongest advocate of reform, may now be vulnerable to critics in Beijing who opposed making significant concessions that would open China's markets to greater international competition. But politics are so secretive in China that any diminishing of Mr. Zhu's standing will only become evident slowly. On Monday, China's me-

Newsstand Prices	
Andorra.....10.00 FF	Lebanon.....11 3,000
Antilles.....12.50 FF	Morocco.....16 Dh
Cameroun.....1.600 CFA	Qatar.....10.00 QR
Egypt.....£E 5.50	Réunion.....12.50 FF
France.....10.00 FF	Saudi Arabia.....10 SR
Gabon.....1.100 CFA	Senegal.....1.100 CFA
Italy.....3,000 Lire	Spain.....250 Ptas
Ivory Coast.....1.250 CFA	Tunisia.....1.250 Din
Jordan.....1.250 JD	U.A.E.....10.00 Dh
Kuwait.....700 Fils	U.S. Mil. (Eur.).....\$1.20



dia reported positively on the WTO negotiations, stressing secondary agreements that were made, and the commitment by Washington and Beijing to reach agreement on WTO membership by the end of the year.

The fall in exports was caused principally by weaker demand from Europe, Chinese officials said, citing a 9.1 percent fall in exports to Europe in the first two months of the year. In contrast, exports to the United States grew by 8.4 percent in the first quarter.

"China's exports to the European Union do not look promising in the first half of this year," said Sun Zhenyu, the deputy foreign trade minister. "The launch of the euro has created more competition to Chinese exports."

Mr. Sun said the euro's decline against the dollar by roughly 9 percent since the 11-nation European currency was created Jan. 1 had depressed demand for Chinese goods in the European Union.

See CHINA, Page 14

ANSWERING THE CALL — Kosovo Liberation Army recruits training in northern Albania in a photo released Monday. Hundreds of Albanian-Americans are headed to join the rebels. Page 4.

# On Train, Death Rains from Sky

By Steven Erlanger  
New York Times Service

GRDELICA, Serbia — No one knew the names of the dead.

They were not locals, just strangers passing through on the Belgrade-to-Skopje train, No. 393, at about 11:45 on Monday morning.

They were unlucky, it seems, to be in this particularly spectacular gorge, on this particular bridge, in this particular train, at this particular time, when death dropped down unseen from a cloudy sky.

In its expanding air war, NATO warplanes bombed two bridges Monday morning over the Juzna Morava River, one highway, one railway, a narrow structure of steel girders painted a dull gray. The train, five cars pulled by a bright red, white and blue engine, was on

the bridge, and the missile cut it in half.

At least nine people were killed, said the police at the scene, and at least 16 others, badly wounded, were brought to a hospital in nearby Leskovac. At least two planes were heard, a police sergeant said, but they could not be seen above the clouds. The bridge was hit and then the train itself, he said.

"The bastards attacked the train," he said through a translator. "Now go away. I don't want to hear English anymore."

NATO officials said in Brussels on Monday that the alliance had targeted the bridges here, about 300 kilometers (200 miles) south of Belgrade, on what it considers an important supply route into Kosovo. But the deaths they put to another accident of war.

See TRAIN, Page 6

## AGENDA

### Judge Rules Mistrial in McDougal Case

A jury in Arkansas on Monday acquitted Susan McDougal, a central figure in the Whitewater case, of obstruction charges brought by the independent counsel Kenneth Starr. But

it deadlocked on two charges of criminal contempt, leading a federal judge to declare a mistrial.

The mistrial was viewed as a stunning setback for Mr. Starr. Page 3.

### Pulitzer Prizes Won by Post and Times

The Pulitzer Prize for public-service journalism was awarded Monday to The Washington Post for a series of articles about reckless gunplay by city police officers who had had little training or supervision.

The prize for national reporting went to The New York Times staff and notably Jeff Gerth for a series that disclosed sales of U.S. technology to China despite national security risks.

The prize for commentary went to Maureen Dowd of the Times for her columns on President Bill Clinton's

affair with Monica Lewinsky.

In the arts, Michael Cunningham won for his novel "The Hours," and the poetry prize went to Mark Strand.

The general nonfiction prize was awarded to John McPhee for "Annals of the Former World," and the biography prize went to "Lindbergh," A. Scott Berg's book about the American aviator Charles Lindbergh. The history prize was given to "Gotham: A History of New York City to 1898" by Edwin Burrows and Mike Wallace.

Details on Page 3.

The Dollar		
	Monday @ 3 P.M.	previous close
New York		
Euro	1.0822	1.0795
Pound	1.613	1.6083
Yen	120.105	120.87
DM	1.8073	1.8113
FF	6.0613	6.0748

Dollars per pound and per euro.

The Dow			
	Monday @ 3:30	percent change	
	+ 146.52	10,320.36	+ 1.44%
		S&P 500	

Nasdaq			
	+ 5.06	1,353.41	+ 0.38%
	- 7.03	2,586.02	- 0.27%

Books	Page 9.
Crossword	Page 11.
Opinion	Pages 8-9.
Sports	Pages 20-21.
The IHT on-line <a href="http://www.iht.com">www.iht.com</a>	

## Swedish Office In Dispute Over

By Tom Buerkle  
International Herald Tribune

Finance Minister Erik Asbrink of Sweden resigned Monday, shaking the government by exposing a disagreement over economic policy just two days before the annual budget announcement.

Mr. Asbrink coupled his move with criticism of the prime minister, Goran Persson, saying Mr. Persson had over-ridden a cabinet decision in favor of tight budget policies by hinting at significant tax cuts in a television interview over the weekend.

"I'm resigning because I feel I no longer have the full confidence of the prime minister," Mr. Asbrink said.

The bitter falling out between the government's two leading figures was

Marjanovic, to resist the NAT  
Both houses motion for un sending vote.

In the Char deputies voted five abstained  
In the Chan for, none aga press agency s

President S. to President I formally requ

While Russ they appeared Foreign Minis matter would that NATO probably be o

in an expanded between Russ dead letter, i personalities



...le ma conseil front :  
taille diplomatique.  
es américains déba-  
bat militaire. Cela  
ner des dents. Mais  
domaine, une supé-  
serait vain de nier.  
se doter d'une dé-  
me, l'Europe est à  
de des États-Unis  
duite d'une guerre  
res terres. C'est un  
rigeants ont décidé  
numérer : ils n'ont

utre bataille, la ba-  
gix, c'est tout autre  
est l'avenir de l'En-  
en jeu. Et c'est là  
ir veiller à ce que les  
ne nous embarquent  
direction qui ne se-  
ne pour l'Europe.  
clivage se dessine à  
à Russie et du rôle  
éminent jouer Mos-  
sortie de la guerre.  
ine Albright ren-  
d'hui à Oslo le chef  
atie russe, Igor Iva-  
étaire d'État améri-  
lmer les inquiétudes  
Il faut, a-t-elle dit,  
i moyen pour que la  
'cipe à une solution »  
Malgré ces bonnes  
États-Unis restent  
t veulent à tout prix  
e Kremlin offre une  
tie à Slobodan Milo-  
mettant de se main-  
voir et de poursuivre  
de nettoyage eth-

ce et l'Europe ont la  
essentielle. Demain,  
ropéen de Bruxelles  
eques Chirac l'occa-  
ppeler.  
us, il ne s'agit pas  
tactique visant à le-  
russe au Conseil de  
ONU. Nous ne  
enser une Russie qui  
is de ses anciens al-  
gue, la Hongrie et la  
tchèque) associés à  
e qui combat le  
re » Yougoslavie, et  
de voir les Balteans  
s la coupe de l'Otan,  
ndrir une telle humi-  
ité assèche la vieilles

**Le transport de chalands de débarquement (LCM) Orage a mis à quai, hier dans le port de Durrës (Albanie), 110 véhicules et trois hélicoptères Puma pour renforcer le dispositif humanitaire français. (Photo Thomas Cox/AFP.)**

« Les démocraties doivent être unies et courageuses. L'esprit de Munich, le renoncement et la compromission n'ont jamais apporté que le malheur », a déclaré Jacques Chirac, hier soir, lors d'une intervention à la télévision et à la radio.

● **Le chef de l'Etat a expliqué pourquoi les pays de l'Otan attachent « la plus grande importance à l'initiative du secrétaire général des Nations unies. Ce plan, « qui donne tout son rôle à l'ONU », pourrait s'articuler**

autour de « l'arrêt de la répression et le retrait de toutes les forces serbes du Kosovo, le retour des réfugiés dans des conditions de sécurité garanties par une force internationale ».

● **C'est un cri d'alarme sur le sort des Kosovars déplacés, assorti d'un avertissement à Slobodan Milosevic, que le secrétaire d'Etat américain, Madeleine Albright, a lancé hier, lors de la réunion des ministres des Affaires étrangères de l'Alliance atlantique. Les 19 pays**

membres ont unanimement affirmé leur détermination à poursuivre les frappes contre la Yougoslavie, jusqu'à ce que Belgrade cède.

● **« Sept cent mille personnes sont en danger à l'intérieur du Kosovo (...) et Belgrade les prive de nourriture et d'eau », a expliqué M<sup>me</sup> Albright. « Nous rendrons les autorités serbes responsables s'ils meurent », a-t-elle ajouté.**

● **L'Otan a reconnu que,**

**lors de l'attaque d'un pont ferroviaire, un train se trouvait à proximité. Les Serbes assurent que cette frappe a fait dix morts et seize blessés parmi les voyageurs.**

(Les articles de Pierre BOCEV, Renaud GIRARD, Richard HEUZÉ, Isabelle LASSERRE, Jean-Paul PICAPER et Patrick de SAINT-EXUPÉRY et le point de vue du président de l'UEO, pages 2, 3, 4 et 5)

## En France, la guerre bouscule les clivages

La guerre trouble le jeu à droite et à gauche. La participation de la France au dispositif de l'Otan en Yougoslavie a bouleversé les plans électoraux, élaborés depuis plusieurs semaines pour les européennes du 13 juin. Qui pense quoi ? Quels sont les vrais clivages ? Entre le soutien aux deux pôles de l'exécutif et le combat politique, comment les formations partisanes traversent-elles ce temps de guerre ?

(Page 8)

LE FIGARO 13.4.99

**EAU DU SOIR**  
EAU DE PARFUM.

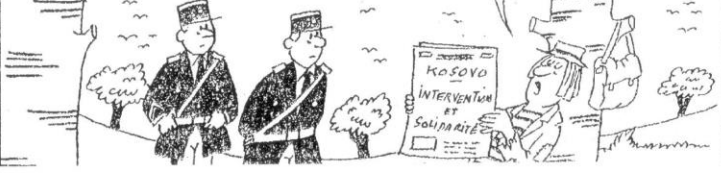


## Quand la BD ouvre le procès des architectes

Dans leur dernier album, *L'Ombre d'un homme* (Casterman), Benoît Peeters et François Schuiten fustigent les excès architecturaux des villes modernes. Critiqués, les professionnels se défendent dans *Le Figaro*.

(Les articles d'Olivier DELCROIX, Sébastien LE FOL et Raphaël MATHIÉ, page 26)

C'EST PAS QUE DE SOIS, PLUS QU'UN AUTRE, UN SANS-ŒUR, INHUMAIN ET ÉGOÏSTE MAIS, QUAND JE PENSE QUE C'EST ENCORE MON IRPP, MON ISF, MON RDS ET MA CSG QUI SONT EN TRAIN D'Y PASSER, À CAUSE DE CE MILOSEVIC, SA M'ENLÈVE TOUT COURAGE POUR ALLER BOSSER ! PAS VOUS ?



parfois en tres grande banlieue. Selon une note interne de la direction générale, à laquelle *Le Figaro* a eu accès, elles ont fait un bond de 230 % en 1998, avec deux pics de tension, en mai-juin et en décembre. L'Oise, le Val-d'Oise et le Rhône sont particulièrement exposés.

sont aujourd'hui régulièrement pris à partie (+ 160 %). ● **Confrontée à l'exacerbation des tensions en périphérie des grandes agglomérations, la gendarmerie réorganise son dispositif, notamment avec ses brigades de prévention de la délinquance juvénile.**

## L'élection présidentielle de l'Algérie : le poids des

La campagne en vue de l'élection présidentielle algérienne du 15 avril s'est achevée hier soir. Pendant trois semaines, les sept candidats à la succession de Liamine Zeroul ont sillonné le pays en tous sens, sans réussir à soulever l'enthousiasme d'une population désabusée.

● **Abdelaziz Bouteflika, l'ancien ministre des Affaires étrangères du président Houari Boumediene (1965-1978), apparaît le mieux placé pour emporter cette élection.**

● **Victime d'un malaise cardiaque, Hocine**

Aït Ahmed, chef de file, le Front des forces démocratiques a été contraint d'interdire sa campagne. ● **« Ils vont mettre en place un régime de la jeunesse algérienne »** estime Rachid 32 a de la jeunesse algérienne de l'issue du scrutin est en jeu. ● **La fin de la violence** de la campagne. De larvée a fait entre 30 et 40 morts. (La dé

## Amiante

**Première mise en examen pour « empoisonnement ».**

(Page 11)

## Concerts

**57 spectacles pour le Printemps de Bourges.**

(Page 27)

NOS RUBRIQUES - ■ ARTS (23) ■ BOUTEFLIKA ■ FIGARO ÉCONOMIE, page IX) ■ CARRIÈRES ET EMPLOI ■ JOUR (14) ■ CARRIÈRES ET EMPLOI ■ FIGARO ÉCONOMIE, page X) ■ DISTINGUÉS ■ ÉCONOMIE-SOCIAL-FINANCES (L'ÉCONOMIE, page 1 à page VII et page I) ■ FÉMININE (20 à 22) ■ HIPPISSME (18) ■ NATIONAL (3 à 6) ■ LE BON FRANÇAIS



# Le due condizioni generali della comunicazione

- ❖ I fruitori si espongono solo a quei messaggi il cui contenuto è in sintonia con i propri modelli di riferimento
- ❖ credenze e atteggiamenti sono definiti all'interno di una rete relazionale del gruppo di riferimento (famiglia, gruppo dei pari, altri gruppi). Gruppo e mantenimento dell'equilibrio



# **I bisogni emotivo-cognitivi che indirizzano la fruizione in situazione di crisi**

- ❖ **Necessità di acquisire informazioni**
- ❖ **Allentare le tensioni e i conflitti**
- ❖ **Mantenere in equilibrio il sistema cognitivo, ovvero ridurre la dissonanza derivante dall'emergenza**



Il messaggio è decodificato in funzione delle conoscenze pregresse e delle caratteristiche culturali proprie degli attori interessati al processo comunicativo.

Pertanto, l'efficacia del messaggio è anche risultato delle azioni informative e formative promosse "nella normalità".



# Alla ricerca della normalizzazione cognitiva...

- ❖ + interazione
- ❖ + permeabili all'effetto dei media
- ❖ + significato ad eventi e comunicazioni
- ❖ + domanda di informazione



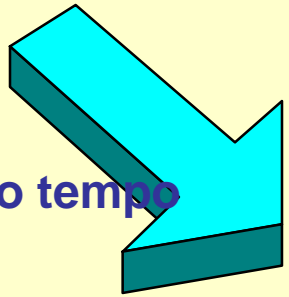
**Le istituzioni**

- tempo
- fonte
- responsabilità
- conoscenza
- priorità
- credibilità

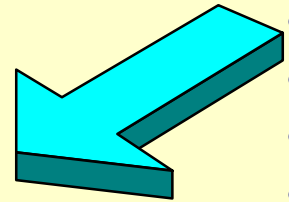


**I media**

- credibilità
- fiducia
- dati in poco tempo



- comprensione
- attenzione
- verità
- funzioni proprie



**Il pubblico**



# Aspetti rilevanti del crisis management della comunicazione

- **Coordinamento a 360 gradi: alleanza con i mezzi di comunicazione**



- **chi comunica, cosa si deve comunicare ai media, cosa NON si deve comunicare.**





- **NON SI PUO' GESTIRE LA COMUNICAZIONE DURANTE UNA SITUAZIONE DI CRISI SE NON SI E' PREPARATI A FARLO!**
- **Istituzioni, organizzazioni e media hanno bisogno di elaborare le politiche comunicative durante la normalità**



# **Il modello di analisi: 6W**

## **Where (dove)**

in quale contesto si comunica sia in relazione all'evento (origine) sia in relazione al sistema della comunicazione (strumenti)?

## **Why (perché)**

quali sono le ragioni della comunicazione?

## **Who (chi)**

chi è il soggetto, la fonte della comunicazione?

## **Whom (a chi)**

chi sono i destinatari, a chi si rivolge la comunicazione?

## **When (quando)**

quando avviene il processo comunicativo, quali sono i suoi tempi?

## **What (che cosa)**

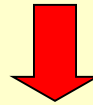
quale messaggio viene comunicato?



## LA POPOLAZIONE

**E' il destinatario della comunicazione del rischio, pertanto è il target che deve esser conosciuto:**

- **le potenziali vittime di un evento non sono solo i residenti ma tutte le persone che insistono nell'area di competenza: turisti, utenti di centri commerciali, ecc. la cui presenza deve essere monitorata**
- **la popolazione è costituita da soggetti e gruppi diversi, è necessario monitorare la presenza di eventuali soggetti deboli (casa di riposo, centro accoglienza, ...)**



**la comunicazione deve raggiungere tutti con eguale efficacia.**



## **IL CONTENUTO DEL MESSAGGIO**

**Il messaggio è decodificato in funzione delle conoscenze pregresse e delle caratteristiche culturali proprie degli attori interessati al processo comunicativo.**

**Pertanto, l'efficacia del messaggio è anche risultato delle azioni informative e formative promosse "nella normalità".**



# Il contenuto del messaggio (Direttiva regionale grandi rischi)

Il messaggio deve sempre essere sintetico e parsimonioso, redatto con linguaggio adatto al pubblico fornendo:

- informazione accurata e completa su quanto è successo;
- indicazioni su comportamenti operativi da tenere;
- comunicazione sugli sviluppi della situazione e le azioni intraprese per affrontare la situazione (aumentare la fiducia negli operatori).
- Molto spesso, i destinatari del messaggio sono gli operatori della comunicazione, pertanto il messaggio deve essere adeguato a questo target ma deve sempre rispondere alle esigenze della popolazione, piuttosto che dei media.



# Il contenuto del messaggio

La comunicazione di crisi è un processo che comincia prima della crisi. Ciò significa promuovere azioni quali:

- sviluppo di strumenti informativi adeguati (pubblicazioni, un sito web, ecc.) sui rischi e sulle risposte attivate a livello comunale;
- informazione della popolazione in merito ai sistemi di allarme comunale e garantire l'esercitazione;
- diffusione di informazioni in pillole per mantenere continuità dell'informazione: sistematicità e periodicità;



# Azioni pro attive

- attività (in)formative e di addestramento per la popolazione (es: per la scuola, giornata della protezione civile, giornata del volontariato, “fabbriche aperte”) e per il personale dell’amministrazione;
- In particolare si evidenziano alcune figure di riferimento importanti per una (in)formazione mirata sia sugli aspetti normativi sia sugli aspetti organizzativi/gestionali dell’emergenza:



- Sindaci e tecnici comunali (eventuali consigli di zona);
- insegnanti;
- ASL, Aziende Ospedaliere;
- ARPA;
- VV.F.;
- Polizia Locale;
- Gestori delle Aziende e le direzioni dei luoghi vulnerabili ad alta densità (es.: supermercati, centri commerciali, scuole, centri sportivi, ecc.).





## ORGANIZZAZIONE E RISORSE

- **L'emergenza**

- **Il Sindaco è il "primo comunicatore". E' consigliabile, tuttavia, l'Identificazione di un portavoce/addetto stampa che partecipi al gruppo di gestione crisi e mantiene i collegamenti con i media e gli "sportelli comunicativi" del Comune.**
- **Organizzazione a livello comunale di un Centro Media, coordinato dal "portavoce", in cui viene dispensata l'informazione ai media. Si tratta, semplicemente, di un luogo segnalato e identificabile in cui i media trovano le informazioni e collaborazione (cfr. DGR 12200, 21/2/03)**
- **In relazione alla estensione della crisi e alle risorse locali, queste funzioni possono essere allocate anche a livello sovracomunale.**



## Quando si comincia a comunicare?

**SUBITO il Sindaco: per dire che "siamo sulla palla, le autorità sono informate e stanno provvedendo. Informazioni dettagliate saranno fornite entro X minuti".**

**X dipende da:**

- **caratteristica dell'evento, dalle necessità di risposta per proteggere i cittadini (comportamenti adattivi)**
- **bisogno cognitivo dei cittadini (ridurre stato ansia, rassicurare,....)**

**No alla comunicazione "on demand" cioè random, casuale. MA:**

- **Sistematizzare il briefing con i media (ora stabilita).**
- **Avviare sistemi di comunicazione aperta (call center, numero verde/dedicato, web, sportello in comune, ....) dove è sempre reperibile l'ultima comunicazione ufficialmente dispensata.**



## I MEDIA

- **I canali della comunicazione devono essere robusti (garantire la non distorsione del messaggio), quindi devono essere utilizzate più forme di comunicazione, da quelle più semplici (sirene) a quelle più complesse (media).**
- **I media sono partner necessari nella gestione comunicativa delle crisi. Questa alleanza si costruisce “nella normalità” con:**
  - **attività di informazione preventiva ai media sui rischi e su chi deve affrontare l'emergenza**
  - **attività di formazione e sensibilizzazione ai giornalisti**
- **Elenco dei referenti dei media locali (rel., fax. Email),**
  - **per eventuale verifica accrediti**
  - **per sviluppare alleanza comunicative.**
- **Verificare la qualità della nostra informazione con le domande più frequenti dei media (cfr. chek list).**



- Quale è il suo nome e il suo ruolo? (al portavoce)
- Cosa è successo?
- Quando è successo?
- Dove è successo?
- Cosa state facendo?
- Chi è coinvolto?
- Quali sono le cause?
- Cosa contate di fare rispetto alle cause?
- Qualcuno è ferito o morto? Chi sono?
- Quali sono stati i danni?
- Quali sono le conseguenze su (...ambiente, popolazione, ....)
- Quali sono le misure di sicurezza da adottare adesso?
- Chi è il colpevole? Di chi è la colpa?
- Di chi sono le responsabilità?
- E' mai successo prima qualcosa di simile?
- Che cosa potete dire alle vittime?
- C'è pericolo ora?
- Quali sono i problemi per la popolazione?
- Quanto costano i soccorsi?
- Quando possiamo avere un aggiornamento?

**Siamo pronti a comunicare con i media?**

**Le prime domande più comuni che i media pongono durante una crisi:**



## I principi e i contenuti della comunicazione alla popolazione

- ✓ essere **corretti ed onesti**
- ✓ focalizzarsi su **argomenti specifici** e non generalizzare
- ✓ prestare attenzione a quanto **il pubblico già conosce**
- ✓ attenersi ai **bisogni del pubblico** (cognitivi, linguistici e operativi)
- ✓ **contestualizzare** il rischio (comunicarlo rispetto a quanto è successo, in relazione all'ambiente specifico, ecc.)
- ✓ fornire **informazioni** solo per quanto **necessarie** a risolvere il nodo decisionale e cognitivo del pubblico
- ✓ proporre **un'organizzazione gerarchica** dell'informazione, in modo che chi cerca una risposta la trovi immediatamente e chi desidera i dettagli sia in grado egualmente di trovarli
- ✓ riconoscere e rispettare i **sentimenti e i modi di pensare** del pubblico
- ✓ riconoscere i limiti della **conoscenza scientifica**
- ✓ riconoscere l'ampia influenza e gli effetti che il rischio ha sulle **dinamiche sociali**



# ***Le lessons learned***

- Malpensa (esercitazione del novembre 2004)
- Londra (gli attentati del 7 luglio 2005)
- Valtellina (Esercitazione nazionale di protezione civile luglio 2007)



# Malpensa

La Regione Lombardia, d'intesa con il Dipartimento della Protezione Civile, con il concorso della Prefettura di Varese e della Provincia di Varese, nonché delle Strutture operative e degli Enti gestori delle reti ed infrastrutture di trasporto, ha organizzato l'esercitazione regionale di Protezione Civile "Malpensa 2004", svolta nella serata del 3 e nella notte del 4 novembre 2004.



Con questa esercitazione si è inteso sperimentare le procedure e il modello di intervento previsti nel piano di emergenza per l'area Malpensa





# Gli scenari

- Incidente tra una cisterna trasportante sostanze chimiche pericolose ed altro veicolo, nei pressi dello svincolo "Cardano al Campo - Zona Industriale" della SS336 Busto Arsizio - Malpensa, in territorio di Gallarate. Si ipotizza che un'autocisterna, con due persone a bordo e condotta da un cittadino straniero, si scontri, in uscita in direzione Malpensa, con un furgone con 3 passeggeri, in corrispondenza dello stop al termine del raccordo tra la SS336 e la viabilità locale



- Scontro tra due aerei, di cui uno in atterraggio e uno in parcheggio.

Si ipotizza un incidente tra un aereo in atterraggio all'aeroporto di Malpensa, con 100 persone a bordo, e un aereo in fase di carico dei passeggeri, con 70 persone a bordo, presso il Terminal 2, piazzola E06



Rispetto ai due scenari indicati, quello relativo all'incidente in aeroporto è stato cruciale avendo come obiettivo quello di "protocollare" le procedure di comunicazione al pubblico rispetto a una casistica di scenari più ampia e articolata prevista dalle procedure internazionali.



A partire dagli scenari indicati, che definiscono il *frame of references* del target della comunicazione e del contenuto della comunicazione rispetto ai rischi, si possono prevedere differenti azioni che, pur essendo sempre in riferimento ai processi della comunicazione, intervengono nell'ambito di processi organizzativi, informativi e formativi.



- Identificazione degli attori della comunicazione: Malpensa è un'organizzazione complessa in cui sono identificabili numerosi attori: enti gestori, compagnie aeree, enti preposti all'emergenza, volontariato, ecc. Nel contesto delle procedure di risposta alla crisi è dunque necessario identificare quali attori sono deputati a comunicare e con quali competenze, per predisporre i protocolli di governo del processo della comunicazione.
- Integrazione dei protocolli di comunicazione: è necessario rilevare le diverse modalità comunicative di Malpensa, distinguendo sulla base di mezzi di comunicazione sicura/riservata e pubblica, per predisporre protocolli di integrazione verticale e orizzontale della comunicazione: gerarchia dell'informazione, complementarietà dell'informazione e sincronizzazione dell'informazione.



- Predisposizione, nell'EPIC e nell'ambito del coordinamento del CRC (Centro Risposta Crisi), del Reception Centre. Il Reception Centre (RC) è il luogo in cui vengono accolte le persone in attesa delle vittime di incidente. Si tratta necessariamente di un luogo dedicato, il cui tempo di permanenze è sicuramente superiore ai tempi di restituzione alla operabilità dell'aeroporto. Di norma, infatti, il bisogno di assistenza a queste vittime in aeroporto si prolunga nel tempo maggiormente che non la riapertura al traffico dell'aeroporto stesso. Ciò comporta aspetti organizzativi specifici che devono essere valutati insieme a: modalità di gestione del RC, location, percorsi e accessi, arredi, necessità logistiche della accoglienza.
- Predisposizione, nell'EPIC e nell'ambito del coordinamento del CRC, del Media Centre (MC): è il luogo deputato alla comunicazione legittima, sistematica e istituzionalizzata verso i media. Si tratta di: definire gli aspetti logistici del MC, definire i protocolli di relazione e le competenze tra gestore della comunicazione e media.



- Predisposizione, nell'EPIC e nell'ambito del coordinamento del CRC, di un Centralino di Accoglienza (per esempio un numero verde) che sia in grado di relazionarsi con il pubblico distante in caso di incidente. In prospettiva organizzativa, si tratta di elaborare efficaci protocolli integrazione efficaci per questa struttura ad hoc che si qualifica quale front line comunicato della crisi.
- Elaborazione di protocolli di valutazione delle procedure di comunicazione in situazione di emergenza.



# Aspetti comunicativi

Identificazione dei bisogni informativi e delle strategie di risposta rispetto alla tipologia degli scenari e dei pubblici sopra indicati: ogni pubblico per ogni tipo di incidente, infatti, richiede un messaggio altamente specifico.

Il pre-requisito alla elaborazione dei messaggi, dunque, è la conoscenza del pubblico dell'aeroporto che può essere monitorata per aspetti quantitativi e qualitativi. Una tale azione può essere svolta con il supporto di già esistenti analisi sui clienti condotte in Malpensa.





- Elaborazione dei messaggi specifici declinati per tipologia di incidente, pubblico e canale di trasmissione. Per quest'ultimo in particolare si devono considerare format differenti per i messaggi al pubblico tramite: video display, annunci audio, area web, telefono.



# Aspetti formativi

- Identificazione dei bisogni formativi e strategie di risposta: realizzazione di un percorso di formazione, rivolto agli attori della comunicazione, per fornire le competenze ad utilizzare efficacemente gli strumenti specifici (centralino di relazione con i clienti, predisposizione dei messaggi, gestione comunicativa della crisi, ecc.).
- Il target di riferimento vede coinvolto, in prima istanza, il personale operativo dentro alla scalo, compreso il personale delle compagnie aeree. In seconda istanza, tuttavia, l'azione può estendersi a soggetti che entrano in relazione con Malpensa al verificarsi dello scenario di rischio (es.: personale dei media).



# La qualità dell'informazione

- veritiera e strategica, perché l'obiettivo della comunicazione è la promozione di comportamenti adattivi (efficaci rispetto all'evento) da parte dei destinatari (pubblico presente nell'area portuale) e l'elaborazione di un contesto mediatico di riferimento (comprensione/spiegazione) da parte dei media;
- coerente in tutto il dispiegarsi dell'emergenza evitando comunicazioni conflittuali da parte dei possibili attori che di volta in volta potrebbero attivarsi



# La quantità dell'informazione

- la quantità di informazione comunicata è misurata sulle capacità ricettive (ascolto e decodifica) dei destinatari e non sulla quantità totale di informazioni a disposizione delle fonti;
- scandita secondo tempi prestabiliti (almeno secondo una scala ordinale), per conseguire due obiettivi:
- una prima comunicazione immediatamente prossima all'evento;
- un comunicazione sistematica nel tempo (per ridurre "l'orizzonte temporale").



- Le strategie sono state implementate attraverso l'elaborazione e la distribuzione di specifici messaggi:
- Messaggi e organizzazione temporale della comunicazione interna all'aeroporto.
  - Gli obiettivi di questa comunicazione sono:
    - mantenere a livelli funzionali lo stato di ansia generato dall'evento nel pubblico presente in aeroporto;
    - indirizzare i visitatori in attesa dei passeggeri coinvolti verso l'area attrezzata del Terminal 2.



Gli strumenti impiegati sono:

- i tabelloni grafici e i display;
- gli annunci audio.

La strategia prevede una sfasatura temporale tra messaggi audio e video per mantenere un costante e coordinato controllo della comunicazione, al fine di raggiungere i due obiettivi sopra indicati.



- Messaggi e organizzazione temporale della comunicazione esterna all'aeroporto
  - I destinatari di questa comunicazione sono i media e il pubblico indifferenziato che accede all'informazione via web, centralino telefonico, front line compagnie aeree.
  - I criteri fondamentali sono quelli di fornire:
    - un orizzonte temporale e spaziale in cui collocare l'evento;
    - le conseguenze sul traffico;
    - l'andamento delle operazioni di soccorso;
    - il tempo del prossimo appuntamento informativo;
    - la sorgente da cui avere informazioni.



- Le comunicazioni interne ed esterne devono essere coordinate soprattutto nella loro scansione temporale.
- In particolare, la comunicazione ai 30 minuti, in entrambi i casi, deve essere effettuata quando la maggior parte delle persone in attesa dei passeggeri imbarcati sul volo in arrivo si trova già in aree protetta (navetta e/o Terminal 2).





# Londra 2005

Il 7 luglio 2005 la città di Londra è stata colpita da un attacco terroristico di matrice islamica senza precedenti nella storia nazionale inglese. Quattro esplosioni multiple si sono verificate all'ora di punta (8:50 del mattino) nelle stazioni della metropolitana tra Aldgate e Liverpool Street, a Edgware Road, tra Russel Square e King's Cross e, infine, sull'autobus numero 30 a Tavistock Square (alle 9:47).



Le procedure previste per i casi di emergenza – naturale e non- all'interno della regione metropolitana di Londra sono contenute nel *Major Incident Procedure Manual* redatto dal London Emergency Services Liason Panel.

Istituito nel 1973, il LESLP comprende le agenzie di sicurezza preposte all'emergenza, quali i rappresentanti della polizia locale e dei trasporti, dei pompieri e del servizio ambulanze



# Aspetti comunicativi

- ACCOLC (Access Overload Control), ovvero una modalità di funzionamento delle reti cellulari che causa il blocco totale delle comunicazioni wireless. Le compagnie telefoniche, per evitare un collasso del network all'interno della zona interessata da una crisi, possono permettere unicamente agli apparecchi delle agenzie di sicurezza dotati di questa funzionalità di interagire



- Un altro importante elemento connesso alla comunicazione “interna” tra i servizi di emergenza è costituito dalla documentazione inerente tutti gli individui interessati dall’evento stressante: da chi, pur essendo coinvolto, non è stato ferito a chi ne è rimasto vittima.



- Il rapporto con i mass media è parte integrante della gestione delle emergenze. Un incaricato stampa della polizia deputato a fornire delle informazioni ai giornalisti. La prima dichiarazione del "major incident", presumibilmente "cosa è successo", deve essere concordata tra le diverse agenzie di sicurezza. Ogni notizia concernente un incidente terroristico deve essere precedentemente approvata dalla squadra Anti Terrorismo. Il ruolo dell'incaricato stampa è particolarmente delicato e comprende tutte le fasi successive dell'emergenza: dalle dichiarazioni iniziali al ripristino della normalità.



# Lesson learned

I problemi di comunicazione si manifestarono fin da subito.

Gli addetti alle ambulanze, i poliziotti sia della Metropolitan che della City of London police e, infine, i vigili del fuoco si basano principalmente, oltre che su sistemi radio, sulla telefonia mobile.



A causa del rischio di collasso della rete di telefonia mobile, fu attivato l'ACCOLC nell'area compresa intorno alla stazione di Aldgate (circa un chilometro quadrato) fino alle 16:45. In questo modo unicamente il personale di servizio dotato di appositi telefoni cellulari fu in grado di comunicare, mentre si stima che più di un milione di telefonate di cittadini coinvolti direttamente o indirettamente nella tragedia andarono "perse".



nessun centro fu predisposto dalle autorità con la grave conseguenza che molti sopravvissuti, quelli non gravemente feriti, si allontanarono dai luoghi degli attacchi senza comunicare le informazioni personali





L'ultimo aspetto da prendere in considerazione riguarda il rapporto con i mass media. Le comunicazioni fornite durante l'arco della giornata attraverso la televisione e la radio furono ridondanti: "go in, stay in, ù tune it".



Come previsto nel *Major Incident Procedure Manual*, fu stabilito un centro media per accogliere i giornalisti a partire dalle 13:30.

Il buon funzionamento del "media centre" dipese dal lavoro svolto negli anni precedenti dal Media Emergency Forum (MEF), costituitesi dopo l'11 settembre 2001



Il MEF è un gruppo formato da editori, rappresentanti di autorità governative, servizi di emergenza e organi di polizia specializzato nella gestione comunicativa delle emergenze.



- È interessante valutare l'utilizzo di Internet come fonte di informazione da parte della popolazione. Un'emergenza naturale, ovvero lo tsunami che sconvolse l'intero sud-est asiatico nel 2004, aveva già contribuito a mettere in luce il ruolo di primo piano svolto dalle nuove tecnologie, in particolare in fase di gestione dell'emergenza nei mesi successivi ai fatti. Gli eventi di Londra confermarono l'importanza attribuita ai **siti ufficiali** da parte dei cittadini: i siti dei trasporti pubblici registrarono un incremento di visite senza precedenti (da 100.000 visitatori al giorno, si passò ai 600.000 del 7 luglio;



# Esercitazione Valtellina 2007

## PARTECIPERANNO ALLE ESERCITAZIONI

Dipartimento della Protezione Civile - Presidenza del Consiglio dei Ministri

Regione Lombardia  
 Prefettura di Como  
 Provincia di Como  
 Provincia di Varese  
 Comunità Montana Alto Lario Occidentale  
 Comune di Gera Lario  
 Comune di Sorico  
 Comune di Montemezzo  
 Comune di Trezzone  
 Comune di Gravedona  
 Comune di Domaso  
 Questura di Como  
 Polizia di Stato  
 Polizia Stradale  
 Arma dei Carabinieri  
 Guardia di Finanza  
 Corpo Forestale dello Stato  
 Polizia Provinciale  
 Polizia Locale  
 Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco  
 S.S.U.E.M. - 118  
 Croce Rossa Italiana  
 Corpo Nazionale del Soccorso Alpino e Speleologico  
 Arpa Lombardia  
 ASI di Como  
 ENEL Spa  
 AEM Spa  
 Telecom Spa  
 Organizzazioni Volontariato  
 Ordine degli Psicologi della Lombardia  
 Enti Gestori di Servizi Essenziali

### NUMERI TELEFONICI DI EMERGENZA

Carabinieri	112
Polizia	113
Vigili del Fuoco	115
Guardia di Finanza	117
Soccorso sanitario	118
Corpo Forestale dello Stato	1515

### NUMERI TELEFONICI UTILI PER INFORMAZIONI SULL'ESERCITAZIONE

Comune di Gera Lario	0344.84156
Comune di Sorico	0344.84121
Comune di Montemezzo	0344.84374
Comune di Trezzone	0344.84478
Comune di Gravedona	0344.85291
Comune di Domaso	0344.95073

Informazioni turisti stranieri Palazzo Gallo (Gravedona)

0344.85125 - 333.9080285

Regione Lombardia - Sala Operativa regionale di Protezione Civile:

NUMERO VERDE 800-061-160



Regione Lombardia

## Valtellina2007

### Esercitazione Nazionale di Protezione Civile

19-20-21 Luglio 2007

*In occasione della prima Esercitazione Nazionale di Protezione Civile sull'arco alpino, saluto e ringrazio tutti coloro che hanno reso possibile la realizzazione dell'evento, i volontari, il Dipartimento della Protezione Civile nazionale, la popolazione e gli amministratori locali per la disponibilità dimostrata.*



**Massimo Ponzoni**  
 Assessore Regione Lombardia  
 Protezione Civile, Prevenzione e Polizia Locale

<http://valtellina.protezionecivile.regione.lombardia.it>  
[www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it)  
[www.protezionecivile.it](http://www.protezionecivile.it)



## Valtellina2007

### Esercitazione Nazionale di Protezione Civile



Regione Lombardia

19-20-21  
Luglio 2007



Provincia di Como





Nella fase di preparazione dell' "esercitazione Valtellina 2007" è stato realizzato un piano per la comunicazione e l'informazione agli operatori di protezione civile ed alla popolazione al fine di comunicare correttamente le tematiche inerenti l' "esercitazione e fornire indicazioni circa le modalità di partecipazione all' "esercitazione.



## Il progetto di comunicazione è articolata in tre ambiti generali:

- comunicare sui temi che riguardano l'esercitazione;
- comunicare nel contesto della esercitazione, cioè secondo le procedure della gestione della crisi simulata;
- comunicare attraverso un sito web ideato ad hoc per l'evento:
- **<http://valtellina.protezionecivile.regione.lombardia.it>**
- **<http://www.protezionecivile.it>**



Pertanto si è provveduto a:

- – avviare una relazione positiva e forte tra ufficio stampa comunicazione istituzionale della Regione Lombardia e la Protezione Civile regionale;
- – predisporre i comunicati per i media avendo definito una politica istituzionale;
- 28
- – identificare, costituire e gestire il centro media prima della esercitazione, durante e dopo;
- – informare tutte le amministrazioni locali coinvolte sugli strumenti e le modalità di comunicazione alla popolazione;





- definire un prototipo di volantino e manifesto per i comuni;
- – realizzare un pieghevole (in circa 100.000 copie).
- – formare i sindaci per realizzare un ufficio locale di comunicazione (NON sulla emergenza)
- per mantenere informati i cittadini sui disagi (e soluzioni) della esercitazione;
- – realizzare manifesti: per ognuno dei comuni in cui si svolge l'esercitazione in aggiunta ai 5
- comuni capoluogo, personalizzati a cura del Sindaco;
- – predisporre segnaletica sperimentale di emergenza in tre comuni dell'area centrale.