POLITECNICO DI TORINO
Repository ISTITUZIONALE

La rivoluzione social nella gestione del rischio

Original
La rivoluzione social nella gestione del rischio / Pede, E.C.. - In: WORKING PAPERS. - ISSN 2465-2059. - 1/2016:(2016), pp. 1-10.

Availability:
This version is available at: 11583/2650482 since: 2016-09-22T12:39:56Z

Publisher:
URBAN@IT

Published
DOI:

Terms of use:

This article is made available under terms and conditions as specified in the corresponding bibliographic description in the repository

Publisher copyright

(Article begins on next page)

11 November 2026

urban@it
Centro nazionale di studi per le politiche urbane

Working papers. Rivista online di Urban@it - 1/2016
ISSN 2465-2059

La rivoluzione social nella gestione del rischio

Elena Pede

Call for instant papers
INNOVATION STORIES.0
luglio 2016

Elena Pede
Politecnico di Torino
elena.pede@polito.it

Abstract

Durante le emergenze la popolazione può giocare due ruoli: può, da un lato, essere fonte di rischio attraverso comportamenti sbagliati che possono portare a un aumento dei pericoli oppure può diventare soggetto attivo nell'affrontare o nel diminuire i fattori di rischio (es. le persone possono cercare informazioni al fine di mettere in salvo la propria vita o i propri beni).
La comunicazione e la condivisione di informazioni possono rappresentare un importante strumento nella gestione del rischio. Il contributo ambisce ad esplorare il potenziale ruolo che social network e app possono assumere in situazioni di emergenza grazie alla possibilità di condividere dati, informazioni e conoscenza secondo un linguaggio comune e in continuo aggiornamento.
Attraverso una breve selezione di casi studio italiani, il *paper* analizza come i cittadini possono nelle varie fasi del ciclo del rischio diventare da vittime a importanti risorse per la comunità. Verrà evidenziato come vengono utilizzati oggi i social network e i dispositivi mobili dalle pubbliche amministrazioni e dai processi dal basso e come un attento utilizzo di questi mezzi possa portare a un aumento della percezione e consapevolezza dei rischi e della resilienza della comunità.

The paper investigates how the using of networking tools could enhance communication in emergency between authorities and the public during emergencies.

The public could have two roles in risk management: they could be a source of risk - e.g., misbehaviour may increase the risk factors – or they could be important in handling risk, e.g., people could warn of dangers or could search information in order to save life and properties.
Thus, communicating advice and guidance stands as one of the most important available tool in managing risks. The paper presents a selection of Italian cases study on how networking tools have changed the mindset of community members – changing them from victims to community resources.
Overall, the paper will suggest the positive impact of social networking on collaborative behaviour during risk situation.

Parole chiave/*Keywords*

Social network, resilienza, cittadinanza attiva, società del rischio/*Social network. Resilience, active civic partecipation, risk society*

La società contemporanea deve affrontare nuovi e crescenti rischi dovuti al degrado dei sistemi ecologici, al terrorismo internazionale, alle pandemie globali e alle conseguenze sulla salute dovute all'esposizione a materiali chimici o industriali tossici (Jarvis, 2007).

La capacità del territorio di sopportare il verificarsi di eventi estremi è quindi messa in costante e crescente pressione, così come i costi sociali delle emergenze, che i Paesi affrontano ogni anno, sia in termini di vite umane che di danni, sono in continuo aumento (CRED, 2015).

La 'società del rischio' introdotto da Ulrich Bech già nel 1992[1] è considerato un concetto paradigmatico quando si parla di sicurezza nella società moderna. Nella sua opera, Beck ha sostenuto che l'accelerazione della modernizzazione ha prodotto un vero "spartiacque" tra il mondo dei rischi quantificabili, in cui i decisori possono pensare ed agire sulla base di rischi calcolati, e il mondo di insicurezze non quantificabili che si stanno venendo a creare[2]. In particolare, vi è una nuova sfida nel rapporto della società con i pericoli e i relativi problemi prodotti, che a sua volta richiede di superare la tradizionale concezione della gestione del rischio.

Oggi, affrontare il rischio costituisce uno degli aspetti più complessi perché non esistono regole standard per l'attribuzione di cause ed effetti in condizioni di elevata complessità, integrazione e casualità come sono le società moderne. Il rischio è, di per sé, un fenomeno aleatorio la cui comprensione si basa sulla capacità di capire gli eventi e le esperienze del passato e di proiettare le lezioni apprese per il futuro; dove le previsioni aiutano a predisporre meccanismi di protezione ma dove l'incertezza rimane costante.

L'emergere di nuove tipologie di rischio richiede un modo alternativo della pratica di governo del territorio capace di identificare, abilitare e mobilitare gli elementi fisici, intellettuali, sociali e culturali della società. D'altronde, la dipendenza reciproca tra i gruppi di esperti ha modificato, già da tempo, il concetto di governo come l'unica autorità decisionale preferendo approcci di *governance* multiscalare in cui le diverse parti interessate collaborano nella formulazione e nell'attuazione delle politiche pubbliche (Pahl-Wostl, Sendzimir, et al., 2007).

Anche la letteratura sulla resilienza (in particolare il filone socio-ecologico, maggiormente seguito nella letteratura sul governo del territorio)

[1] Il testo tutt'oggi si presenta di grande attualità in quanto le tematiche trattate sono più che mai di grande attenzione.

[2] Il rischio della società attuale trascende le abituali frontiere, è difficilmente riconoscibile ed è sistemico.

abbraccia l'importanza della dimensione umana e la necessità di una più ampia cooperazione tra una vasta gamma di soggetti interessati e le istituzioni al fine di evolvere verso una cogestione adattiva ("*adaptive co-management*" F. Berkes e Folke, 1998). Ad emergere è l'importanza delle reti, la leadership, la diversità, la memoria collettiva e la fiducia.

In passato, si riteneva che la gestione del rischio dovesse avere una prospettiva paramilitare (Scanlon, 1982) dove l'elemento centrale era il cittadino, da proteggere, salvaguardare o assistere da un insieme di possibili eventi. Allo stesso modo, tutto il ciclo del rischio veniva condotto per e non con la comunità. Oggi, a causa di una maggiore esposizione al rischio e all' accresciuto senso di incertezza, l'approccio resiliente emerge come un concetto chiave capace di coinvolgere anche la capacità della comunità, di allarmare, di prestare soccorso o di mettersi in salvo (Scott, 2013). Il concetto di *evolutionary prospective* assunto da Davoudi (2013) nel parlare di resilienza mette bene in evidenza quanto i sistemi sociali (individualmente o collettivamente) debbano essere sempre più in grado di adattarsi o di cercare traiettorie di sviluppo alternativo.

Ciò significa che le persone non sono più semplicemente esposte al rischio, ma possono trasformarsi gradualmente in individui attivi. I cittadini non sono più oggetti ma diventano nuovi soggetti nelle emergenze.

A questa evoluzione hanno contribuito diversi elementi. Il primo riguarda la mutata percezione del rischio: negli ultimi anni, vi è una maggiore consapevolezza del numero crescente delle fonti di rischio (es. cambiamento climatico, bombe d'acqua ma anche attacchi terroristici). Questa consapevolezza è aumentata soprattutto grazie all'avvento dell'"era dell'informazione", in cui le persone hanno accesso immediato a una quantità enorme di informazioni e notizie[3].

Allo stesso modo, negli ultimi decenni si registra anche un nuovo interesse da parte di gruppi di cittadini verso la gestione delle emergenze. Questo fenomeno si è registrato dapprima con i rischi connessi al nucleare ma oggi riguarda soprattutto i rischi naturali (Quarantelli, 2000) e gli attentati terroristici. La popolazione ha iniziato ad avere un atteggiamento proattivo nella gestione dei rischi alla ricerca di informazioni e di allerta di pericoli. Dalla ricerca di informazioni si è passati rapidamente a un atteggiamento collaborativo tra i cittadini e tra la collettività e le autorità. Vi

[3] Questo non ha solo vantaggi. La grande quantità di informazioni il più delle volte aumenta l'incertezza nella comprensione dei rischi reali; Inoltre, i media possono contribuire a falsare la realtà enfatizzando alcuni avvenimenti.

è un uso crescente di approcci *bottom-up*, in cui le persone condividono le informazioni su piattaforme *on line* passando da una partecipazione "emozionali" (persone che condividono *on line* foto e video durante eventi disastrosi), a una partecipazione "consapevole", in cui le informazioni vengono condivise con la comunità per risolvere un problema, diventando partecipanti attivi, piuttosto che semplici osservatori (Pearce, 2003). Inoltre, oggi, Web e piattaforme mobili sono divenuti di crescente importanza per la raccolta dei dati: possono sia aiutare nella raccolta di dati geospaziali accurati, sia per la diffusione di messaggi di *location-aware* anche se permangono problemi circa la qualità dei dati, la precisione e l'integrità. Allo stesso modo, nuove tendenze mostrano come i *social network* possano migliorare l'interattività tra un governo locale e il pubblico. In alcuni casi, il governo locale può rilasciare informazioni alla popolazione; in altri casi, sono i cittadini creare e condividere informazioni geografiche con altre persone o autorità a seguito di un approccio collaborativo.

Diversi sono gli esempi nel contesto italiano dove è presente un crescente coinvolgimento da parte dei cittadini. Il livello più basso di coinvolgimento è quello del fornire informazioni al cittadino. Sebbene questo è sempre stato fatto attraverso i media, oggi, l'allargamento ai social network da parte degli enti locali permette una diffusione maggiore delle informazioni e la possibilità di intercettare target di popolazione (i giovanissimi) solitamente non fruitori dei canali tradizionali di informazione.

Attraverso queste reti, gli enti locali possono fornire ai cittadini informazioni quotidiane così come nei periodi di emergenza. Nel caso della Città di Torino, ad esempio, attraverso i canali Facebook e Twitter sono fornite informazioni giornaliere riguardanti il cibo nella scuola, le previsioni meteo, gli eventi culturali, gli scioperi o i problemi di congestione del traffico. Alla base c'è l'idea di poter condividere informazioni solitamente reperibili sul sito web del Comune, ma in modo più veloce e più conveniente. Ad esempio, a Torino, il cibo delle mense scolastiche è deciso una volta all'anno e può essere consultato alla pagina web del sito istituzionale, ma questa informazione non è facile da reperire tra tutte le pagine. Questo tipo di approccio si è rivelato di successo: i genitori apprezzano poter sapere ciò che i bambini mangiano a scuola con facilità - in modo da decidere cosa cucinare per cena garantendo ai bambini una dieta equilibrata – allo stesso tempo vengono informati anche di altri eventi o servizi. Ciò che è interessante notare, dal punto di vista della gestione

delle emergenze, è come la vivacità di tutti i giorni di questi canali ampli le sue potenzialità durante le emergenze rispetto all'utilizzo di canali tematici (es. siti internet o app specifiche della Protezione Civile). In caso di emergenza, gli account utilizzati per le comunicazioni quotidiane, sono utilizzati per avvertire la popolazione locale della crisi in corso, con aggiornamenti su eventuali problemi che potrebbero incontrare (es. strade e scuole chiuse) fornendo anche alternative per evitarli. Gli utenti mostrano una certa attenzione verso queste tipo di segnalazioni *on line* e in molti casi interagiscono fornendo a loro volta informazioni agli altri utenti sulla situazione nelle diverse parti della città.

Un livello superiore nel coinvolgimento della popolazione è quello di utilizzo dei *social network* direttamente da parte dei cittadini per organizzare interventi di aiuto alla popolazione colpita, mettendo in modo azioni 'dal basso' in grado di aumentare la capacità, di quella comunità, di superare l'emergenza. E' stato il caso dei cosiddetti "Angeli del Fango" durante l'alluvione a Genova del 2011. Il 4 novembre del 2011, in seguito alle fortissime precipitazioni che portarono all'esondazione dei torrenti Bisagno e Fereggiano e alla piena dei torrenti Sturla, Scrivia e Entella diversi quartieri della città vennero invasi dall'acqua che in alcuni punti raggiunse quota 2,40 metri rispetto al piano stradale. Il giorno seguente la città si ritrovò invasa dal fango e numerose persone, in prevalenza giovani, si recarono nelle aree colpite per aiutare la popolazione e facilitare il ripristino della normalità.

A differenza dell'alluvione di Firenze del 1966[4], in cui la mobilitazione e l'organizzazione dei volontari avvenne direttamente in strada, a Genova, i volontari hanno iniziato ad organizzarsi dapprima attraverso il web (Facebook e Twitter) riuscendo a organizzare le squadre di soccorso e creando anche una collaborazione diretta con la Protezione Civile e il Comune, capace di fornire aggiornamenti costanti sullo svolgimento degli interventi di sgombero delle strade dal fango, sull'eventuale bisogno di volontari o materiali in alcune zone della città e senza mettere in pericolo nessuno dei volontari (venivano fornite costantemente informazioni sulle previsioni meteo e consigli utili alla salvaguardia personale in situazioni di emergenza).

Coinvolgimento ancora maggiore è quello che si sta cercando di costruire in Umbria, dove in seguito al terremoto del 1997 la Regione e tutti i livelli di Protezione Civile e Pianificazione Territoriale hanno iniziato a

[4] Durante l'alluvione di Firenze nacque il termine "Angeli del fango" per identificare la mobilitazione spontanea giovanile in seguito a eventi calamitosi.

collaborare al fine di creare una comunità resiliente in grado di affrontare i diversi rischi con flessibilità. Per fare questo si sta puntando soprattutto alla condivisione dei dati, informazioni e conoscenze tra i diversi attori coinvolti, ma si sta anche cercando di allargare la platea degli attori coinvolti.

In particolare si vuole affermare l'idea di un potenziale ruolo attivo del cittadino, sia come fornitore che come ricevitore di informazioni utili; capace di aumentare la propria preparazione nell'affrontare l'emergenza ma anche di contribuire all'aumento della resilienza complessiva del sistema. L'obiettivo è lo sviluppo del "cittadino primo soccorritore di se stesso", sia per elevare il livello di sicurezza di ciascuna persona sia per assicurare la collaborazione attiva della cittadinanza con le strutture operative preposte alla Protezione Civile.

Il progetto, al momento ancora in via sperimentale[5], riguarda le procedure di evacuazione in caso di sisma e ha come obiettivo la collaborazione di cittadini-referenti il cui compito è di accertarsi del corretto e sicuro svolgimento dell'evacuazione, dello stato generale di salute dei cittadini appartenenti alla relativa zona di referenza e di trasmettere le informazioni raccolte alla sala operativa del Centro Operativo Comunale. Attraverso l'utilizzo di software GIS è, inoltre, possibile fornire informazioni circa i percorsi sicuri per il raggiungimento delle aree di attesa e di raccolta e richiedere soccorsi specifici in base alle esigenze. A partire dalla primavera del 2013 il processo di condivisione delle informazioni si è ulteriormente ampliato puntando al coinvolgimento di tutta la popolazione esposta al rischio. L'obiettivo è la condivisione con la popolazione di tutta una serie di informazioni al fine di elevare il livello di sicurezza di ciascuna persona. Una volta entrato a regime, il sistema permetterà la condivisione delle informazioni tramite RSS, *sms allarm* o applicazioni web e mobile.

Concludendo, il coinvolgimento della popolazione nella gestione delle emergenze è un tema in forte espansione negli utili anni. La questione non è "se" i cittadini devono essere coinvolti, ma piuttosto "come". Non esistono "soluzioni perfette" che possano permettere di garantire la difesa dei cittadini dalle calamità ma, durante un'emergenza, proprio perché le opzioni di intervento possono essere limitate - gli interventi diretti possono richiedere tempo per essere organizzati e le risorse possono essere poche – è importante riuscire ad accrescere il più possibile la comunicazione agli individui e alla comunità per poter fornire le informazioni necessarie per

[5] La prima sperimentazione è stata quella del Progetto europeo S.I.S.M.A. (*System Integrated for Security Management Activities to safeguard and protect historic centres from risks*).

sopravvivere al periodo di massima crisi. In questo contesto le piattaforme web, le app e i *social network* possono mostrarsi come strumenti flessibili in grado di accelerare l'azione di soccorso. I *social* media sono canali a cui si può accedere in ogni momento e/o luogo, di facile comprensione e con cui gli utenti si sentono a proprio agio. Attraverso i social *network*, gli enti locali possono andare dove le persone stanno già socializzando, comunicando e condividendo informazioni. Sono in grado di offrire un rapporto più aperto e trasparente, permettendo di reagire più rapidamente alle situazioni di crisi e, in alcuni casi, riducendo i costi di raccolta delle informazioni. Allo stesso tempo però, lavorare con i social network richiede tempo e competenze. Le autorità dovrebbero fare attenzione a scegliere i tipi di social media più adatti alle proprie esigenze e alle proprie capacità; un uso non corretto può portare a effetti contro produttivi. Il diritto del pubblico all'informazione è una caratteristica fondamentale ma è in egual modo importante selezionare le informazioni da condividere con la popolazione per evitare ambiguità come psicosi e allarmismi.

Oggi, molti enti locali utilizzano già i *social* network e/o piattaforme web o mobile, ma investono poche risorse e in maniera incostante. Spesso non hanno chiaro quale vuole essere l'obiettivo che vogliono ottenere dall'utilizzo di questi canali, mentre dovrebbero essere in grado di monitorare e valutare nello stesso modo questi strumenti come farebbero per qualunque altro servizio o innovazione.

BIBLIOGRAFIA

Beck, U.
1996 *Risk Society and the Provident State*, in S. Lash, B. Szerszynski, & B. Wynne, *Risk, environment and modernity: towards a new ecology,* London, SAGE Pubblications.

Berkes, F. e Folke, C.
1998 *Linking social and ecological systems for resilience and sustainability*. in «Linking social and ecological systems: management practices and social mechanisms for building resilience», New York, Cambridge University Press, 1–25.

CRED (Center for Research on the Epidemiology of Diasasters)
2015 *Annual Disaster Statistical Review 2015: The Numbers and Trends*, Brussels, CRED

Davoudi, S.
2013 *On Resilience,* in «disP - The Planning Review», 49(1), 4–5.

Jarvis, D. S.
2007 *Risk, globalisation and the state: A critical appraisal of Ulrich Beck and the world risk society thesis,* in «Global Society», 21(1), p.23–46.

Pahl-Wostl, C., Sendzimir, J., Jeffrey, P., Aerts, J., Berkamp, G., & Cross, K.
2007 *Managing Change toward Adaptive Water Management through Social Learning,* in «Ecology and Society», 12(2), [online]
http://www.ecologyandsociety.org/vol12/iss2/art30/

Pearce, L.
2003 *Disaster Management and Community Planning, and Public Participation: How to Achieve Sustainable Hazard Mitigation*, in «Natural Hazards», 28(2), p. 211–228.

Quarantelli, E. L.
2000 *Disaster Planning, Emergency Management and Civil Protection: The Historical Development of Organized Efforts To Plan For and To Respond To Disasters,* Preliminary Papers 301, Disaster Research Center.

Scanlon, J.
1982 *The roller coaster story of civil defence planning in Canada,* in «Emergency Planning Digest», 6.

Scott, M.
2013 *Living with flood risk*, in «Planning Theory & Practice», 14(1), p. 103–140.