



Rafforzare la resilienza della società ai disastri:

**Migliorare il
coinvolgimento e la
comunicazione tra
cittadini e autorità**



Questo lavoro ha ricevuto finanziamenti dai programmi di ricerca e innovazione Horizon 2020 e Horizon Europe dell'Unione Europea

Rafforzare la resilienza della società ai disastri:



Migliorare il coinvolgimento e la
comunicazione tra cittadini e autorità.

POLICY BRIEF



euproject-core.eu



riskpacc.eu



mediate-project.eu



buildersproject.eu



directedproject.eu



paratus-project.eu



links-project.eu



project-engage.eu



resilocproject.eu



"La presente policy brief è stata prodotta dai progetti LINKS (GA N. 883490), ENGAGE (GA N. 882850), RiskPACC (GA N.101019707), CORE (GA N. 101021746), MEDIATE (GA N. 101074075), PARATUS (GA N. 101073954), BuildERS (GA N. 833496), RESILOC (GA N. 833671) e DIRECTED (GA N. 101073978). Questo prodotto non riflette le opinioni della Commissione Europea.

Premessa

La resilienza della società ai disastri e la governance del rischio sono integrate nelle politiche internazionali come il Quadro di riferimento Sendai delle Nazioni Unite per la Riduzione del Rischio di Disastri e il Meccanismo di Protezione Civile dell'Unione Europea (UCPM), da cui conseguono raccomandazioni che guidano azioni politiche a livello nazionale, regionale e locale. Sebbene le politiche dell'UE integrino sistemi di coordinamento di carattere volontario nel settore della protezione civile (ad esempio UCPM) e legislazioni di carattere vincolante in altri settori (ad esempio la Direttiva Alluvioni), la consapevolezza dei cittadini e delle autorità locali sembra spesso lontana dal quadro politico dell'Unione Europea (UE). Quanto agli esiti della ricerca dell'UE relativa alla Gestione del Rischio da Disastri (DRM), la situazione è ancora peggiore, in quanto c'è un grande divario tra i risultati della ricerca applicata e il loro riconoscimento a livello regionale o locale. La necessità di riunire i principali attori del DRM, ossia decisori politici, scienziati, professionisti, piccole e medie Imprese (PMI)/industrie e rappresentanti della società civile, è stata chiaramente evidenziata qualche decennio fa fin dalle prime fasi del Programma di Ricerca su Società Sicure; da allora, scambi tra settori e discipline diversi hanno avuto luogo nella costruzione di una comunità che oggi è nota come Comunità Europea di Ricerca e Innovazione per la Sicurezza (CERIS). In tale contesto sono state identificate alcune lacune nella resilienza della società ai disastri, delineando temi di ricerca nei programmi H2020 e Horizon Europe, in particolare nel programma Società Sicure (Cluster

3). Gli scambi tra vari progetti e all'interno della piattaforma CERIS hanno gradualmente migliorato la partecipazione di attori della società civile e dei rappresentanti delle autorità locali (incluse le municipalità), che sono state per troppo tempo disconnesse dalla ricerca dell'UE. Il successo dell'evento CERIS tenutosi a Tolosa nel maggio 2023 sulla resilienza della società e la governance del rischio ha dimostrato che i dialoghi tra attori diversi, compresi quelli locali, non solo sono possibili ma sempre più richiesti. La sinergia tra i progetti si sta sviluppando e si sta cristallizzando sotto forma di cluster, tra i quali il Cluster di Resilienza Sociale (SRC) è certamente uno dei più attivi. Questo 'policy brief' è il risultato di tali sforzi di sinergia tra 9 progetti che coinvolgono più di 100 organizzazioni. Il documento contiene raccomandazioni e azioni che provengono da una massa critica elevata di conoscenze multisetoriali e pluridisciplinari a supporto della protezione civile e delle politiche correlate, mirate ad un coinvolgimento e ad una comunicazione migliori tra le autorità e i cittadini nel DRM ed è, quindi, rivolto a un'ampia platea dal livello internazionale a quello locale.

Philippe Quevauviller

*Research Programming and Policy Officer
European Commission, DG HOME*



Sintesi



Questo documento mira a fornire ai decisori politici e agli stakeholder raccomandazioni politiche pertinenti e basate su evidenze su come aumentare il livello di resilienza ai disastri nelle comunità in Europa. In particolare, il documento si concentra sul **miglioramento del coinvolgimento e sul rafforzamento della comunicazione tra cittadini e autorità** nella Gestione del Rischio da Disastri (DRM).



Le raccomandazioni si basano su un approccio che coinvolge **l'intera società**, mirato a rafforzare l'inclusione sociale nella Riduzione del Rischio da Disastri (DRR). Ciò comporta una partecipazione ampia al DRM attraverso il coinvolgimento di diversi attori, tra cui autorità formali e le organizzazioni di risposta all'emergenza, imprese e attori privati, volontari e cittadini, compresi quelli emarginati e più vulnerabili. Di conseguenza, le raccomandazioni contribuiscono direttamente al raggiungimento degli obiettivi e degli esiti all'interno del Quadro di riferimento di Sendai per la Riduzione del Rischio di Disastri in merito alla **costruzione di comunità resilienti**, così come agli Obiettivi di Resilienza ai Disastri e alla Strategia di Adattamento ai Cambiamenti Climatici dell'Unione Europea **per aumentare la preparazione e promuovere una cultura di prevenzione del rischio tra la popolazione**.

Il documento si basa **sui risultati di 9 progetti di Ricerca e Innovazione nell'ambito del Cluster di Resilienza Sociale**, un'iniziativa supportata dalla Rete di Innovazione per la Gestione delle Crisi in Europa. Le raccomandazioni in questo documento sono il risultato di processi di co-produzione che coinvolgono esperti, scienziati, professionisti e decisori politici di oltre **100 organizzazioni**. Tutti i progetti coinvolti hanno ricevuto finanziamenti dai programmi EU Horizon 2020 e Horizon Europe per le Società Resilienti ai Disastri (DRS).

Punti chiave

La resilienza e la preparazione della società ai disastri sono plasmate dal modo in cui le autorità e i cittadini scambiano, accedono, comprendono e reagiscono alle informazioni sui pericoli. Di conseguenza, se si verificano ostacoli a questi processi, chiunque può diventare più vulnerabile.

Organizzazioni di Gestione dei Disastri, comprese le autorità di protezione civile, i professionisti della gestione delle emergenze e i soccorritori:



Costruire competenze e conoscenze nella popolazione attraverso eventi dedicati e programmi educativi.



Identificare ed integrare iniziative di supporto (ad esempio mobilitazione di risorse e volontari, competenze locali) dalla popolazione nelle fasi preparatorie, che possano essere utilizzate durante il tempo di risposta e di recupero.



Sviluppare strategie per rafforzare le reti di supporto della comunità, compresi cittadini privati, operatori umanitari, 'intermediari' e altre parti interessate, per identificare le diverse esigenze e costruire capacità locali nell'ambito del DRM.



Lavorare insieme ai leader locali (ad esempio responsabili di associazioni, leader religiosi, proprietari di attività commerciali) per identificare quali mezzi di comunicazione e contenuti sono più accessibili, comprensibili e utili per gli individui (inclusi i più vulnerabili) con diverse esigenze.



Sviluppare canali di comunicazione bidirezionali (ad esempio linee telefoniche di emergenza, piattaforme di social media, app mobili, incontri e forum della comunità) e incoraggiare un dialogo a più vie tra il pubblico e le autorità per una comunicazione sui disastri più efficace e inclusiva.

Rafforzare la resilienza della società ai disastri, quindi, richiede un investimento da parte delle autorità a livelli operativi, strategici e politici per migliorare il coinvolgimento con i cittadini e integrare processi di comunicazione inclusivi.

Responsabili delle politiche a livello locale, nazionale e internazionale:



Allocare risorse per processi partecipativi e di co-creazione a livello locale per facilitare il coinvolgimento della cittadinanza.



Rivedere e modificare le politiche di gestione dei disastri e delle crisi per sfruttare meglio il coinvolgimento e i contributi della popolazione.



Promuovere e allocare risorse alle organizzazioni di gestione dei disastri per investimenti in pratiche inclusive di comunicazione sui disastri, applicazioni digitali e competenze (ad esempio mediatori digitali formati appositamente per aiutare persone con diverse esigenze di accessibilità).



Implementare politiche e regolamenti che garantiscano l'accessibilità alla comunicazione e alle informazioni sui disastri per tutte le parti della società.

Contesto

I risultati dei progetti del Cluster di Resilienza Sociale sono basati su decenni di ricerca ed esperienza. Essi dimostrano gli impatti positivi di un approccio che coinvolge tutta la società nel gestire i rischi da disastri. Tra i buoni esempi di queste iniziative vi sono i programmi di preparazione ed evacuazione per terremoti e tsunami implementati insieme dalle autorità e dalle scuole in Giappone e le azioni preparatorie delle donne nella città italiana de L'Aquila, prima di essere colpita da un devastante terremoto nel 2009, dove borse contenenti gli oggetti necessari per le loro famiglie erano state predisposte in caso di evacuazione repentina dalle loro case. Più recentemente, nel 2023, la mobilitazione delle risorse della comunità per cibo e rifugi d'emergenza durante la fase di risposta a seguito delle inondazioni di un'ampia area in Germania, ha dimostrato come obiettivi condivisi e comunicazione inclusiva tra la popolazione e le autorità possano contribuire a rafforzare gli sforzi nella gestione dei disastri.

Nonostante questi esempi concreti, permangono lacune continue nei livelli di preparazione e risposta delle popolazioni. Ciò è stato osservato durante le inondazioni del 2021 in Europa dall'impiego insufficiente di messaggi di avvertimento da parte delle autorità e dalla risposta tardiva delle comunità, così come a Maui nel 2023 durante gli incendi boschivi dall'assenza di misure preparatorie e di evacuazione adeguate. Entrambi gli eventi hanno causato perdite di vite umane e danni diffusi. Inoltre, la pandemia di COVID-19 ha creato ripercussioni in tutto il mondo poiché le comunità locali, i servizi sanitari ed emergenziali, le imprese, gli Stati e le regioni sono stati lasciati impreparati nella difficoltà di rispondere efficacemente agli impatti della crisi.

Eventi come questi sono ulteriormente aggravati da altri problemi esistenti, come l'emergenza climatica, che indicano la natura a cascata, multidimensionale e sistemica dei rischi che, a loro volta, richiedono approcci multi-rischio per la costruzione della resilienza¹. Infatti, alla luce di un panorama di rischi in continua evoluzione, le comunità esposte ai pericoli devono rafforzare le loro capacità di resistere, assorbire, assecondare, adattarsi, trasformare e riprendersi dagli effetti dei pericoli in modo tempestivo ed efficiente². In linea con gli Obiettivi di Resilienza ai Disastri³ e la Strategia sull'Adattamento ai Cambiamenti Climatici⁴ dell'Unione Europea, ciò comprende l'adozione di azioni trasversali per la Riduzione del rischio da disastri (DRR) e l'Adattamento ai cambiamenti climatici (CCA) per ridurre la vulnerabilità e l'esposizione al rischio di pericoli e rafforzare la capacità delle comunità locali nella risposta e nella ripresa.

Nella pratica, ciò richiede alle autorità e alle comunità di adottare approcci di gestione del rischio inclusivi e innovativi, attraverso piani e procedure predefinite, così come attraverso lo sviluppo di capacità di adattamento e flessibilità per prepararsi, rispondere e riprendersi dai disastri⁵. Richiede, inoltre, l'attuazione di politiche a diversi livelli (da quello internazionale a quello locale) e di strategie per aumentare la consapevolezza e la preparazione al rischio, co-sviluppate attraverso il coinvolgimento e la partecipazione di tutta la società e, infine, rafforzare la resilienza ai disastri tra autorità, decisori politici, attori privati, attori intermedi, volontari, cittadini e i gruppi più vulnerabili⁶.



Questo documento fornisce raccomandazioni comprovate da 9 progetti di ricerca, finalizzate a rafforzare un approccio alla resilienza ai disastri che coinvolga tutta la società in due ambiti chiave. In primo luogo, tali progetti forniscono raccomandazioni per migliorare **il coinvolgimento di autorità e cittadini**, evidenziando azioni per la costruzione di competenze, condivisione di conoscenze, partecipazione e collaborazione nei processi di Gestione del Rischio da Disastri. Inoltre, i progetti delineano raccomandazioni per rafforzare **processi di comunicazione mirati e bidirezionali** tra autorità e cittadini, definire azioni per rendere accessibili le informazioni e per adattare i canali di comunicazione alle esigenze dei diversi membri della popolazione.

Le raccomandazioni identificate in questi due ambiti chiave sono fondamentali per rafforzare la fiducia e aumentare le capacità dei cittadini di

prepararsi e rispondere ai disastri e, dunque, portano verso comunità più consapevoli e resilienti. Per ciascun ambito, vengono fornite raccomandazioni specifiche su due piani: il piano operativo e di pianificazione strategica delle organizzazioni di gestione dei disastri e il piano decisionale delle politiche. Di tali piani vengono dimostrate interdipendenze e condizioni necessarie per un'efficace attuazione delle raccomandazioni.

Coinvolgere i Cittadini nella Gestione del Rischio da Disastri

Cosa significa?

Coinvolgere i cittadini nella Gestione del Rischio da Disastri (DRM) implica lo sviluppo di strategie e metodi per incorporare meglio i contributi degli attori informali (ad esempio cittadini e volontari) nella preparazione ai rischi e nella risposta agli impatti dei disastri.

Come metterlo in pratica?



Costruire competenze di base e conoscenze su DRR e DRM nella popolazione attraverso eventi e programmi educativi:

Azioni rivolte alle autorità di protezione civile sia a livello strategico che operativo:

- ◆ Organizzare eventi quali esercitazioni, corsi e workshop che coinvolgano le autorità locali, soccorritori, responsabili di servizi idrometeorologici ed esponenti della popolazione.
 - ❖ Gli eventi vanno ideati per creare opportunità di apprendimento per tutti gli interlocutori interessati coinvolti e servire da base per stabilire fiducia reciproca tra cittadini e autorità.
 - ❖ Gli eventi vanno finalizzati a co-creare e sviluppare i piani di preparazione alle emergenze, per considerare in maniera sistemica le vulnerabilità e le potenzialità di resilienza delle diverse società rispetto a varie tipologie di disastro, per adattare le aspettative reciproche tra i diversi partecipanti e consentire di sviluppare, testare e migliorare congiuntamente procedure e strumenti.
 - ❖ Gli eventi vanno utilizzati per una migliore comprensione dei rischi (locali), aumentare la consapevolezza del rischio e migliorare la comprensione delle diverse percezioni del rischio tra i diversi interlocutori interessati.
 - ❖ Gli eventi vanno finalizzati prendendo in considerazione la diversità dei gruppi della popolazione, comprese le minoranze culturali e gruppi rilevanti con esigenze speciali, come bambini e persone con disabilità.



Azioni rivolte ai responsabili politici:

- ◆ Costruire programmi educativi su DRR e DRM a livello municipale e locale, che consentano un'azione di cooperazione tra le autorità locali e le scuole, di integrare le scuole nelle fasi di pianificazione e implementazione della risposta all'emergenza, garantendo che contribuiscano a beneficio delle strategie di resilienza.
 - ❖ Le scuole dovrebbero essere utilizzate come punto di partenza per sviluppare conoscenze sui disastri, le azioni che devono essere intraprese e costruire competenze essenziali tra la popolazione.
 - ❖ Corsi incentrati sulla costruzione di resilienza e preparazione dovrebbero essere sviluppati e integrati come parte dei normali curricula, basati su obiettivi pedagogici.
- ◆ Promuovere strumenti e pratiche di democrazia partecipativa nelle aree di Riduzione del Rischio da Disastri (DRR) e Adattamento ai Cambiamenti Climatici (CCA).
 - ❖ Stabilire requisiti partecipativi per i processi decisionali e di formulazione delle politiche a livello dell'UE, nazionale e locale.
 - ❖ Assegnare risorse adeguate per i processi partecipativi e di co-creazione a livello locale per facilitare il coinvolgimento civico.



Stabilire relazioni con rappresentanti della popolazione per facilitare la partecipazione di gruppi diversi agli eventi e alle attività di preparazione:

Azioni a livello strategico e operativo per le autorità di protezione civile, le organizzazioni di gestione delle emergenze e i soccorritori:

- ◆ Costruire relazioni con istituzioni e associazioni rilevanti che rappresentano diversi gruppi all'interno della popolazione.
 - ❖ Lavorare con attori intermedi, quali assistenti sociali e comunitari nonché insegnanti e leader religiosi, poiché queste figure chiave nelle diverse comunità possono avviare un dialogo sulla vulnerabilità locale e le potenzialità di resilienza e sfruttare la creatività collettiva per costruire una cultura di preparazione.
 - ❖ Identificare persone che possano agire come "ambasciatori locali" all'interno delle comunità per facilitare un dialogo continuo sulle esigenze e le aspettative sia delle autorità che dei diversi gruppi, condividere le conoscenze locali e costruire fiducia.
- ◆ Lavorare con i rappresentanti dei cittadini per individuare fino a che punto i concetti di preparazione e cultura della sicurezza sono radicati in ciascun gruppo.
 - ❖ Stabilire una metodologia operativa per garantire che, laddove vengano identificate lacune, siano adottate misure per rafforzare la cultura della sicurezza e della preparazione tra i suddetti gruppi, ad esempio attraverso campagne di sensibilizzazione sviluppate congiuntamente e campagne di sensibilizzazione nelle scuole.

Azioni rivolte ai responsabili politici:

- ◆ Riconoscere il ruolo dei cittadini nel ciclo della DRM, dalla fase di preparazione alla risposta e al recupero.
 - ❖ I responsabili politici a livello municipale e locale dovrebbero promuovere la costituzione di comitati cittadini ufficiali / eleggere rappresentanti dei cittadini che parteciperanno ai lavori di cooperazione sul DRM.





Integrare azioni tra le autorità e la popolazione:

Azioni a livello strategico ed operativo rivolte alle autorità di protezione civile, alle organizzazioni di gestione delle emergenze e ai soccorritori:

- ◆ Identificare e considerare iniziative di supporto (ad esempio mobilitazione di risorse, di competenze locali) che vengano dalla popolazione nelle fasi preparatorie, che possano essere utilizzate durante le fasi di risposta e recupero, quando le risorse ufficiali sono già sotto pressione e le necessità locali potrebbero non essere soddisfatte.
 - ❖ Utilizzare azioni preparatorie (ad esempio tramite eventi congiunti, si veda sopra) per identificare iniziative di supporto e migliorare le aspettative dei cittadini nei confronti delle autorità e viceversa (auto-preparazione e/o risorse di volontari).
- ◆ Rafforzare la capacità della tua organizzazione di gestire volontari tra la popolazione:
 - ❖ Creare centri di volontariato digitale per l'accoglienza e la formazione al fine di costruire capacità rilevanti tra i volontari.
 - ❖ Utilizzare spazi online dedicati come siti web come "hub digitali" per definire chiaramente le aspettative dei cittadini volontari e delle autorità, aumentare la sicurezza con controlli di identità e raggiungere e formare i volontari con competenze appropriate.
 - ❖ Creare posizioni di collegamento specifiche nella tua organizzazione per facilitare il tracciamento, l'integrazione e il possibile re-indirizzamento dei volontari.
 - ❖ Creare centri di mobilitazione dei volontari come organismi formali che possano essere attivati e mobilitati durante un disastro. I cittadini iscritti nei centri dovrebbero avere accesso a formazione professionale regolare in risposta alle emergenze ed essere coinvolti in incontri chiave e nella pianificazione preparatoria.
 - ❖ Nella fase di risposta, considerare le competenze, le risorse e le informazioni disponibili tra la popolazione in loco.
 - ❖ Integrare strategie per i volontari nella tua organizzazione, in modo che definiscano chiaramente le procedure di accoglienza in tutte le fasi dei disastri, quali compiti possono svolgere in incidenti specifici e come possono essere impiegati (ad esempio solo in coppie/gruppi), e come affrontare le questioni assicurative e di responsabilità.

Azioni per i responsabili politici a livello locale, municipale e nazionale:

- ◆ Riconoscere e promuovere il contributo positivo complessivo della popolazione negli sforzi di risposta e recupero.
- ◆ Garantire che i rappresentanti dei cittadini nominati (compresi i rappresentanti dei gruppi vulnerabili) siano inclusi nelle discussioni e nel processo di scrittura del documento e nella stesura dei documenti di politiche dedicate.
- ◆ Rivedere ed aggiornare le dottrine di gestione dei disastri e delle crisi per sfruttare al meglio i contributi spontanei della popolazione.
- ◆ Promuovere e fornire finanziamenti per centri di volontariato digitale e centri di mobilitazione dei volontari di persona.
- ◆ Comprendere che è necessaria una specifica attenzione all'utilizzo dei termini quando ci si riferisce ai cittadini e che questa rifletta i vari ruoli che essi svolgono durante il ciclo della DRM e il modo in cui tali termini vengono percepiti.

Rafforzare la Comunicazione sui Disastri

Cosa significa?

Una **comunicazione** efficace **sui disastri** richiede scambi mirati e bidirezionali e l'elaborazione di dati, informazioni e conoscenze correlate ai rischi e alle crisi tra diversi attori, comprese le autorità, gli scienziati, le imprese e i cittadini in generale. Processi di comunicazione inclusiva porteranno a un maggiore coinvolgimento dei cittadini, una fiducia rafforzata tra le autorità e i cittadini, e un uso più efficiente delle risorse nella Gestione del Rischio da Disastri (DRM).

Come metterlo in pratica?

Indirizzare la comunicazione verso pubblici diversi:

Azioni a livello strategico e operativo rivolte alle autorità di protezione civile, alle organizzazioni di gestione delle emergenze e i soccorritori:

- ◆ Personalizzare e indirizzare i canali di comunicazione e le informazioni in modo accessibile a tutti i membri della società, il che significa considerare le esigenze delle persone sulla base delle diverse caratteristiche socio-demografiche come età, genere, nazionalità, lingua, reti sociali, religione, etnia, risorse economiche, disabilità e altre vulnerabilità.
 - ❖ Incontrare diversi gruppi target nelle fasi preparatorie per identificare le loro esigenze di informazione, consigli, conoscenze locali e media preferiti.
 - ❖ Favorire la formazione e il reclutamento di mediatori digitali, ossia persone con competenze digitali specificamente formate per supportare persone con profili vulnerabili e aumentare il loro coinvolgimento.
 - ❖ Garantire che la comunicazione sia equa, ossia che l'accesso e la distribuzione delle informazioni soddisfino le esigenze di tutti i membri della comunità, inclusi popolazioni vulnerabili o emarginate, per evitare di esacerbare le disuguaglianze esistenti. Questo può essere fatto fornendo informazioni in più lingue o attraverso vari canali di comunicazione come piattaforme di social media, trasmissioni radio e televisive multilingue, riunioni della comunità, leader comunitari, Organizzazioni No Profit (ONG), scuole e reti.
 - ❖ Garantire che la comunicazione sia accessibile, ossia che le informazioni siano disponibili e comprensibili per tutti i membri della comunità, indipendentemente dalle loro abilità, disabilità o competenza linguistica. Questo può essere fatto fornendo informazioni in un linguaggio semplice (e vario), evitando simboli e acronimi, e fornendo funzioni di navigazione

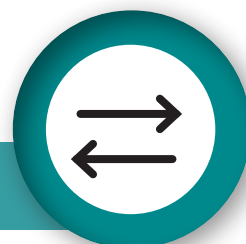


da tastiera e supporto alla trascrizione su applicazioni digitali.

- ❖ Garantire che la comunicazione sia accettabile, ossia che le informazioni siano fornite in modo culturalmente sensibile, rispettoso ed accettabile rispetto ai valori e alle norme diverse all'interno di una comunità. Ciò può essere fatto coinvolgendo leader comunitari (ad esempio leader religiosi, proprietari di attività commerciali, educatori) per allineare le esigenze di comunicazione alle pratiche culturali, preferenze e sensibilità, e può favorire una maggiore fiducia e cooperazione della comunità nei disastri.
- ◆ Sviluppare una strategia di comunicazione mirata che affronti tutte le fasi del DRM.
 - ❖ Implementare una strategia di comunicazione mirata nei documenti di pianificazione e formazione esistenti dell'organizzazione durante la fase di preparazione per consentire un processo reiterativo, con spazio per test, feedback, cambiamenti e attività di follow-up.
 - ❖ Istituire gruppi di risposta post-disastro all'interno della comunità ed implementare un monitoraggio continuo, valutazione e follow-up sulle azioni di comunicazione, per raccogliere feedback dal punto di vista dei cittadini su sfide, lacune, bisogni e migliori pratiche, nonché cosa ha funzionato o non ha funzionato prima, durante e dopo un evento.

Azioni rivolte ai responsabili politici:

- ◆ Promuovere e allocare risorse alle organizzazioni di gestione dei disastri a livello nazionale, municipale e locale per investimenti in pratiche di comunicazione inclusiva sui disastri, applicazioni digitali e competenze (ad esempio, mediatori digitali formati).
- ◆ Aumentare la capacità delle agenzie idrometeorologiche/scientifiche che operano a tutti i livelli per generare previsioni e avvisi che siano localizzati, significativi e orientati all'azione per diversi gruppi target, ad esempio iniziative di previsione basata sugli impatti.
- ◆ Allocare fondi per l'assunzione di esperti in comunicazione scientifica che possano aiutare le autorità a livello nazionale, municipale e locale a interpretare e formulare informazioni e dati scientifici in modo comprensibile e utilizzabile per il pubblico.
- ◆ Garantire che le politiche riguardanti il benessere sociale e l'informazione pubblica a livello nazionale supportino lo sviluppo di una società più equa e democratica.
- ◆ Sfruttare potenziali partenariati pubblico-privato con organizzazioni del settore privato a livello nazionale, municipale e locale per fornire una piattaforma aggiuntiva di divulgazione alla popolazione generale (inclusi i gruppi vulnerabili).
- ◆ Le proposte di finanziamento (ad esempio, per progetti di ricerca) a livello dell'UE e nazionale dovrebbero essere raccomandate e adattate per approfondire queste questioni e promuovere il cambiamento.



Stabilire processi di comunicazione bidirezionale tra autorità e cittadini:

Azioni rivolte alle autorità di protezione civile e alle organizzazioni di gestione delle emergenze su piani strategici e operativi:

- ◆ Instaurare canali di comunicazione bidirezionale (digitali e non digitali), quali linee telefoniche di emergenza, piattaforme di social media, app mobili, incontri e forum della comunità, e l'impiego di leader e reti comunitarie.
 - ❖ Identificare i canali di comunicazione delle diverse fasce demografiche all'interno della popolazione, comprese le più vulnerabili.
 - ❖ Personalizzare le piattaforme di comunicazione, i canali e le informazioni dell'organizzazione per consentire un dialogo bidirezionale con la popolazione.
- ◆ Gestire le informazioni di comunicazione bidirezionale:
 - ❖ Identificare i tipi di informazioni che possano essere più utili da raccogliere dalla popolazione in tutte le fasi dei disastri: ad esempio, le competenze e le capacità di diversi gruppi della popolazione e le opinioni e le esperienze dei cittadini che sono radicate nelle realtà e nei contesti locali e possono essere utili nel prendere decisioni.
 - ❖ Progettare messaggi e comunicazioni coerenti, inclusivi e che possano essere adattati a diverse esigenze.
 - ❖ Riconoscere che la comunicazione deve essere continua e dipendente dalla creazione delle condizioni giuste per essere efficace. Ad esempio, il ruolo della fiducia è stato riconosciuto per la sua influenza sulla volontà di accettare e agire in base alle informazioni. Quindi, bisogna lavorare per costruire fiducia nella popolazione garantendo che le informazioni condivise dalla vostra organizzazione siano tempestive, affidabili e valide.
 - ❖ Utilizzare piattaforme di social media e altri canali informativi che impieghino misure di sicurezza per filtrare e bloccare informazioni errate e commenti offensivi (ad esempio discorsi di odio, notizie false).
 - ❖ Implementare salvaguardie (ad esempio, verificatori di fatti, intelligenza artificiale) per eliminare messaggi offensivi e ridurre la disinformazione sulle applicazioni digitali e sui canali informativi della vostra organizzazione.



Azioni per i responsabili politici:

- ◆ Promuovere e allocare fondi per l'attuazione di sistemi di sicurezza per la gestione della disinformazione sulle applicazioni digitali e i canali delle istituzioni pubbliche che operano su tutti i livelli.
- ◆ Impostare priorità politiche verso l'attuazione di sistemi di sicurezza per la gestione della disinformazione da parte dei fornitori di piattaforme di social media a livello dell'UE, al fine di garantire controllo e responsabilità.
- ◆ Adottare linguaggi all'interno delle politiche a livello nazionale, municipale e locale che modulino il giusto tono per rivolgersi ai cittadini come interlocutori alla pari e competenti nella DRM. Ad esempio, evitare un linguaggio che ripropone la visione dei cittadini come attori senza capacità di agire o come ostacolo al lavoro degli attori formali.
- ◆ Instaurare meccanismi e spazi a livello regionale e locale, ad esempio incontri fisici presso un centro della comunità o un forum online, per facilitare il coinvolgimento tra le organizzazioni di gestione dei disastri, i rappresentanti della comunità locale e altri attori rilevanti per garantire che le persone provenienti da differenti contesti culturali siano ascoltate e informate.

Approfondimenti

- ◆ Andersen, N., Nielsen, A. B., Raju, E., & Patil, T. (2023). *Policy Brief: Targeting Communication in Disasters*, LINKS project. <https://cloud.links.communitycenter.eu/index.php/s/boiypANyHPn7ZQF>
- ◆ Community for European Research and Innovation for Security (CERIS) (2023). *Disaster Resilient Societies (DRS): European Forum on Risk Governance & Societal Resilience Event Report*. https://home-affairs.ec.europa.eu/system/files/2023-09/CERIS%20Toulouse%20event%20report_en.pdf
- ◆ CORE. (n.d.). D.2.2 “Natural and manmade disaster case study identification, research, and analysis”. Retrieved from <https://www.euproject-core.eu/achievements/public-deliverables.html>.
- ◆ CORE. (n.d.). D5.1 “Human centeredness and safety culture measurement toolkit”. <https://www.euproject-core.eu/achievements/public-deliverables.html>
- ◆ Council of Europe (2022). *Education in times of emergencies and crisis toolkit - EDURES*. <https://rm.coe.int/education-resilience-in-times-of-emergencies-and-crisis-edures-toolkit/1680aca079>
- ◆ Duca, G., & Gugg, G. (2023). *Safety Culture in the Disaster-Resilient Society Context: A Conceptual Exploration*. *Sustainability*, 15(6), 12236. <https://doi.org/10.3390/su151612236>
- ◆ EU Climate Adaptation Strategy (2021). *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Forging a climate-resilient Europe - the new EU Strategy on Adaptation to Climate Change* COM/2021/82 (final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:82:FIN>
- ◆ EU Disaster Resilience Goals (2023). *Commission Recommendation of 8 February 2023 on Union disaster resilience goals 2023/C 56/01*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2023_056_R_0001
- ◆ European Commission, Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations (ECHO) (2021) *Overview of natural and man-made disaster risks the European Union may face – 2020 edition*, Publications Office of the European Union, <https://data.europa.eu/doi/10.2795/1521>
- ◆ Froio, C., Nardini, O., Clark, N., & Patil, T. (2023). *Policy Brief: Accessibility for all: fostering inclusive use of social media in disaster communication*, LINKS project.
- ◆ Hansson, S., Orru, K., Siibak, A., Bäck, A., Krüger, M., Gabel, F., & Morsut, C. (2020). *Communication-related vulnerability to disasters: A heuristic framework*. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101931>
- ◆ Institute of International Sociology of Gorizia (ISIG) (2023). *Recommendations for a more Resilient Europe 2023* (D7.4. RESILOC - 833671, H2020)
- ◆ International Risk Governance Council (IRGC) (2017). *Introduction to the IRGC risk governance framework*. Lausanne: EPFL International Risk Governance Center
- ◆ Nahkur, O., Orru, K., Hansson, S., Jukarainen, P., Myllylä, M., Krüger, M., Max, M., Savadori, L., Nævestad, T.-O., Frislid Meyer, S., Schieffeler, A., Olson, A., Lovasz, G., & Rhinard, M. (2022).

- The engagement of informal volunteers in disaster management in Europe.* International Journal of Disaster Risk Reduction. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103413>
- ◆ Nero, K., Orru, K., Nævestad, T.-O., Olson, A., Schobert, M., Windsheimer, P., Keränen, J., Jukarainen, P., & Kajganovic, J. (2023). *Care organisations role as intermediaries between the authorities and the marginalised in crisis management.* International Journal of Disaster Risk Reduction, 86, 103516. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103516>
 - ◆ Orru, K., Klaos, M., Nero, K., Gabel, F., Hansson, S., & Nævestad, T. (2022). *Imagining and assessing future risks: A dynamic scenario-based social vulnerability analysis framework for disaster planning and response.* Journal of Contingencies and Crisis Management. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12436>
 - ◆ Societal Resilience Cluster Fact Sheet (2023). *Enhancing European disaster resilience.* https://links-project.eu/wp-content/uploads/2023/11/SRC_Factsheet-A5_v02_20230619.pdf
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2023). *Europe and Central Asia Risk Reduction 2023 Report.* <https://www.undrr.org/report/rar-2023-europe-and-central-asia>
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2015). *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030.* <https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030>
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2023). *The Report of the Midterm Review of the Implementation of the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030.* UNDRR: Geneva, Switzerland.
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2016). *Report of the open-ended intergovernmental expert working group on indicators and terminology relating to disaster*

risk reduction. <https://www.undrr.org/publication/report-open-ended-intergovernmental-expert-working-group-indicators-and-terminology>

- ◆ Wales, D. (2023). *Policy brief: Communicating with citizens in a crisis.* <https://www.project-engage.eu/wp-content/uploads/2023/04/Communicating-with-citizens-in-a-crisis.pdf>
- ◆ Wales, D. (2023). *Policy brief: The involvement of spontaneous volunteers in disaster management.* <https://www.project-engage.eu/wp-content/uploads/2023/04/Involvement-of-spontaneous-volunteers-policy-brief1.pdf>

Note

- 1 *Report of the Midterm Review of the Implementation of the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030 (UNDRR).*
- 2 *Report of the open-ended intergovernmental expert working group on indicators and terminology relating to disaster risk reduction (UNDRR).*
- 3 *Commission Recommendation of 8 February 2023 on Union disaster resilience goals 2023/C 56/01.*
- 4 *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Forging a climate-resilient Societal Resilience Cluster Fact Sheet.*
- 5 *Societal Resilience Cluster Fact Sheet.*
- 6 *Community of European Research and Innovation for Security (CERIS) Disaster Resilient Societies (DRS) - European Forum on Risk Governance & Societal Resilience Event Report Europe - the new EU Strategy on Adaptation to Climate Change COM/2021/82 (final).*

Contributori

- ◆ BuildERS: Kati Orru, University of Tartu
- ◆ BuildERS: Sten Hansson, University of Tartu
- ◆ CORE: Melissa Scott, Public Safety Communication Europe
- ◆ CORE: Raffaella Russo, University of Salerno
- ◆ CMINE: Jon Hall, Resilience Advisors Network
- ◆ DIRECTED: Lydia Cumiskey, University College Cork
- ◆ DIRECTED: Max Steinhausen, Technische Universität Braunschweig
- ◆ DIRECTED: Pia-Johanna Schweizer, Research Institute for Sustainability Helmholtz Centre Potsdam
- ◆ ENGAGE: Alexandra Olson, European Emergency Number Association
- ◆ ENGAGE: David Wales, European Emergency Number Association
- ◆ ENGAGE: Matthieu Branlat, SINTEF
- ◆ LINKS: Camilla Froio, University of Florence
- ◆ LINKS: Emmanuel Raju, University of Copenhagen
- ◆ LINKS: Kees Boersma, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Nathan Clark, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Nina Blom Andersen, University College Copenhagen
- ◆ LINKS: Robert Larruina, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Tejal Patil, Vrije University Amsterdam
- ◆ MEDIATE: Abdelghani Meslem, NORSAR
- ◆ PARATUS: Cees van Westen, University of Twente
- ◆ PARATUS: Funda Atun, University of Twente
- ◆ RESILOC: Ramona Velea, Institute of International Sociology Gorizia
- ◆ RESILOC: Sjirk Meijer, Crisis Management Innovation Network Europe
- ◆ RISKPACC: Guillaume Brumter, European Organisation for Security
- ◆ RISKPACC: Maike Vollmer, Fraunhofer Institute for Technological Trend Analysis

Traduzione italiana a cura di: Raffaella Russo, Università di Salerno, Rosa Tamborrino, Politecnico di Torino, Maria Vittoria Gargiulo, Università di Salerno, Paolo Capuano, Università di Salerno.

Citazione suggerita: Societal Resilience Cluster (2023). Rafforzare la resilienza della società ai disastri: migliorare il coinvolgimento e la comunicazione tra cittadini e autorità.

Per ulteriori informazioni su questo breve documento, contattare Jon Hall all'indirizzo jon.hall@resilienceadvisors.eu

