



Situazioni di crisi: l'importanza del coordinamento dell'informazione

di: *PatrickTrancu*

Molto si è detto e scritto sulla gestione di crisi da parte di BP, Transocean, Halliburton e di altri soggetti - inclusa la Casa Bianca - coinvolti dall'esplosione sulla piattaforma Deepwater Horizon e del conseguente disastro ambientale nel Golfo del Messico. In questo contesto segnalo anche l'intervista sul tema rilasciata dal collega Gian Paolo Girona a PR Italia.

Argomento di questo post tuttavia non è tanto l'analisi della gestione di crisi da parte dei diversi attori coinvolti, quanto l'importanza dello sviluppo di una cultura di collaborazione e condivisione nella fase di gestione della comunicazione di crisi attraverso piattaforme multistakeholder. Queste piattaforme non sono quindi solo "strumenti" ma rappresentano di fatto la sintesi di un complesso percorso culturale.

L'argomento è delicato e si applica principalmente a situazione di crisi, o di emergenza, complesse quali ad esempio i disastri ambientali, dove il coordinamento dell'informazione tra stakeholder è di vitale importanza al fine di una corretta e tempestiva informazione ai cittadini. Avevo già in parte trattato questo argomento in un post in occasione del terremoto dell'Abruzzo e della gestione della comunicazione da parte della nostra Protezione Civile e prima ancora in quello relativo all'incendio presso lo stabilimento De Longhi del 2007 con il quale ho inaugurato questo blog. In questo contesto mi sembra quindi opportuno segnalare il concetto di "Unified Command" (Comando Unificato) ovvero la costituzione di sovrastrutture appositamente dedicate alla gestione e alla comunicazione di crisi, che raccolgono e coordinano gli sforzi di tutti gli stakeholder pubblici e privati. Un ottimo esempio del concetto di "Unified Command" è il sito Deep Water Horizon Response, sito di informazione multistakeholder che nello specifico vede coinvolti tutti gli attori: BP, Transocean, US Coastal Guard, US Environmental Protection Agency, US Department of Commerce National Oceanic and Atmospheric Administration, US Department of the Interior Minerals Management Service, US Department of Homeland Security, US Department of Defense, US Fish & Wildlife Service, National Park Service, US Department of State, USGS, CDC, OSHA.

Il sito rappresenta un punto di condivisione dell'informazione per 61 esperti di comunicazione operanti presso le diverse agenzie federali. Messo on line entro 24 ore dall'incidente, sembra essere diventato il nuovo benchmark per la gestione di emergenze e crisi da parte delle autorità federali americane.

Deep Water Horizon Response non si sostituisce quindi ai siti dei diversi stakeholder, ma consolida in un unico punto di contatto il flusso informativo.

Trasferito alla realtà italiana, il Comando Unificato potrebbe essere comparato al tavolo di crisi che si apre presso le Prefetture italiane in queste situazioni. Quello che evidentemente manca in Italia è l'approccio culturale che vede gli stakeholder agire e comunicare attraverso un punto di informazione coordinato.

Riflettiamo per un attimo. Possiamo immaginare oggi in Italia il coordinamento della comunicazione per esempio tra Protezione Civile, Carabinieri, Polizia Locale, autorità sanitarie (operatori del 118, ospedali, ASL, etc...), Vigili del Fuoco, Comuni, Province, Regioni, Ministeri, Procure della Repubblica?

Da questo punto di vista la rete offre opportunità che solo un decennio fa sarebbero state impensabili. Ma si tratta di opportunità che richiedono a monte un imponente sforzo di trasformazione culturale delle nostre istituzioni e delle nostre aziende.

Ecco alcune delle mie riflessioni e quelle espresse da Gerald Baron sul suo Crisisblogger:

- il coordinamento dei flussi informativi è fondamentale ai fini di una efficace gestione di crisi o di emergenza. Un flusso coordinato contribuisce a fare chiarezza, a dare autorevolezza al processo di comunicazione e a stabilire un unico punto di contatto per la popolazione e per altri stakeholder;



- i cittadini hanno il diritto di sapere tempestivamente quali misure vengono adottate per gestire l'emergenza;
- chi si occupa della comunicazione per conto degli stakeholder coinvolti ha la necessità di avere a disposizione una piattaforma di informazione condivisa;
- il feedback della popolazione può essere utile per raccogliere nuove idee e suggerimenti;
- la popolazione ha il diritto di richiedere informazioni e di ricevere risposte (tempestivamente);
- una piattaforma informativa condivisa permette di scaricare la pressione che si crea su altri punti di contatto (call center, numeri verdi, altri siti internet, etc...), liberando così risorse umane potenzialmente utili alla gestione e fornisce comunque una tempestiva e aggiornata fonte di informazione a tali punti di contatto.
- l'attivazione di processi e di sistemi di gestione di crisi avanzati risultano efficaci solo se accompagnati da un significativo sforzo di formazione e di aggiornamento culturale che deve coinvolgere tutte le organizzazioni e il personale chiamati ad utilizzarli.

Quali sono le caratteristiche vincenti di una piattaforma web di questo tipo?

- possa essere attivata velocemente;
- di facile utilizzo e aggiornamento;
- che permetta di registrarsi ad una lista per ricevere informazioni in modalità push;
- gestita con risorse umane sufficienti a gestire ed evadere ogni richiesta di informazione ricevuta;
- il sito deve essere integrato con altre piattaforme quali quelle dei Social Network (Facebook, Twitter, YouTube)
- il sito deve essere ospitato su server che possono supportare elevati picchi di traffico e volumi di scarico delle informazioni (foto, mappe, video);
- a monte il sito necessita di piattaforme digitali di condivisione delle informazioni (collaborative environments, in questo caso Pier) che possono essere quindi condivise prima della loro pubblicazione e che permettano di gestire i diversi livelli di approvazione richiesti; la piattaforma collaborativa deve essere accessibile in qualsiasi momento da qualsiasi luogo.

La gestione della comunicazione in situazioni di emergenza gioca un ruolo cruciale nel crisis management. L'evoluzione della società, delle tecnologie e del mondo dei media impone anche nel nostro Paese una rapida trasformazione culturale, sia a livello pubblico sia a livello privato in tema di comunicazione e gestione di crisi.