

Social media e emergenza: da Facebook a twitter, dalla neve al terremoto *il* *caso Bologna*

La gestione delle informazioni durante
un'emergenza

Luca Zanelli

Bologna, 4 giugno 2013

@carvin

Don't wait til a disaster happens to start your social media/community-building activities.

Have them in place in advance #pubcamp

#boneve febbraio 2012

#terremoto #bologna maggio 2012

Alcuni dati #socialPA

Circa 3,6 milioni di italiani su twitter contro i 23 milioni di iscritti a Facebook (15 milioni utenti giornalieri) (fonte blogmeter)

Gli account pubblici rispetto al totale rappresentano lo 0,06% mondiale

TwitterPA: **291** account twitter per enti locali e Ministeri= 0,01%

FacebookPA: **1250** account PA locali su 21 mln di utenti FB registrati (*dati by Giovanni Arata*)

Le 4 P della social media *emergenza*

#prevenzione
#presenza
#prontezza
#pazienza

#boneve

Dati

100 cm totali
45 cm in 1 sol giorno

Nevicate record a Bologna

Ecco un riepilogo delle nevicate record nella città di Bologna dal 1956 ad oggi.

(03/02/2012)

Le nevicate storiche della città di Bologna

Neve caduta in 24 ore

giorno accumulo al suolo (cm)

1 febbraio 2012	45
29 febbraio 2004	42
26 novembre 1977	39
2 marzo 1986	31
10 marzo 2010	28
11 dicembre 1967	28
19 dicembre 2009	26

Resoconto nevicate febbraio 2012

Ecco il quadro definitivo degli spessori di neve osservati in tutti i capoluoghi ed in alcune l

(14/02/2012) Si riportano di seguito i valori puntuali (cm) del manto nevoso in alcune località dell'Emilia. I dati sono stati stimati dagli osservatori Idrografici e volontari di cui Arpa-SIMC si avvale,

I dati hanno valore provvisorio, ove siano necessarie stime ufficiali si raccomanda di seguire le **proced**

LOCALITA'	Totale 31/01-3/02	Totale 4-5/02	Totale 6-7/02	Totale 8-9/02	Totale 10-13/02	TOTALE 31/01-13/02
Novafeltria (RN)	123	48	7	3	125	306
Rimini	13	23	7	0	33	76
Ravenna Sud	56	11	0	0	34	101
Bondeno (FE)	14	3	0	0	4	21
Ferrara	17	5	0	1	11	34
Cesena ITAS	82	41	4	0	68	195
Forlì- San Martino in Strada	69	40	3	0	48	160
Bologna	50	15	2	0	29	96

Fonte
ARPA

PA & SOCIAL MEDIA: l'emergenza

Monitorare le fonti / Pre allertare



Twiperbole
@Twiperbole

#Meteo e neve a **#Bologna**: ecco il Piano neve
goo.gl/KcX4W

1
RETWEET

1
FAVORITE



14:39 - 30 Gen 11 via TweetDeck · Incorpora questo Tweet



Comune di Firenze
@comunefi

Segui

@Twiperbole nevica da voi? **#firezeneve**



Twiperbole
@Twiperbole

#Bollettino Protezione Civile Emilia Romagna: neve
e gelo dalle 13 del 31 gennaio a giovedì 2 febbraio
goo.gl/IUZP7 **#boneve**

4
RETWEETS

1
FAVORITE



PA & Social media: l'emergenza Creare un hashtag e diffonderlo



Twiperbole
@Twiperbole

Primi fiocchi a **#Bologna #boneve**



Twiperbole
@Twiperbole

per la neve a **#Bologna** usate l' **#boneve**

@EmilianoFarina già scelto stamane: **#boneve** :-)
RT please!



valentina s. @juliet_hall
@Twiperbole ma dove?



Twiperbole
@Twiperbole

@juliet_hall in centro, zona piazza Roosevelt
#boneve

PA & SOCIAL MEDIA: l'emergenza far rete/hub informativo/circolarità info



Twiperbole
@Twiperbole

Aggiornamenti situazione neve, mobilità e scuole
anche dalla Provincia > goo.gl/crPq3 #boneve
fb.me/1xHfJN1oD



Corriere di Bologna
@corrierebologna

Bologna, è arrivata la neve: le foto #boneve
fb.me/MiNLbAHO



Azienda USL Bologna
@AUSLBologna

Segui

Seguite ausl.bologna.it per gli aggiornamenti sulla
disponibilità dei servizi negli ospedali, PS,
ambulatori dell' [@AUSLBologna](https://twitter.com/AUSLBologna) #boneve



Radio Città del Capo
@cittadelcapo

Segui

#boneve l'albero è caduto in via paolo martini 23,
zona XXI Aprile, polizia municipale sul posto

la comunicazione è apprezzata #FF :-)



Zia Atena @ZiaAtena

2 Feb

Io vorrei dire che @Twiperbole e @BLQairport sono un esempio di efficienza Italiana...basta con i disfattismi!



Luca Di Palma @LucaDiPalma

3 Feb

L'eccellente "ponte web" di @Twiperbole per #boneve merita #FF e sprone ad affrontare tanti altri fenomeni della città con questa efficacia!



Verdun @VerdunMalaussen

3 Feb

Questo venerdì si ringrazia @Twiperbole @BLQairport per il portentoso lavoro di informazione continua via twitter Ottimo uso del social #FF



Giacomo Barbaro @Giabar

3 Feb

Bologna è decisamente una città per nativi digitali, l'emergenza neve lo ha dimostrato #FF @Twiperbole @BLQairport



Jacopo Soimi @JacopoSoimi

2 Feb

Vorrei complimentarmi con @BLQairport e @Twiperbole per il bel lavoro che stanno svolgendo su twitter!

Il fattore twitter : i numeri di @Twiperbole durante nevicata

825 new followers in 10 giorni

693 mentions

613 retweets ricevuti

499 foto taggate #boneve

3232 tweets taggati #boneve

La pagina unica su Iperbole ha ricevuto 928 click tra twitter e Fb

La news sulla chiusura delle scuole 328 click

48836 accessi alla pagina web

1800 contatti Call Center

400 tel/giorno a CRO

Long URL: www.comune.bologna.it/primopiano/notizie/132:7861/9412/

Short URL: goo.gl/5LLM5

Created: Feb 6, 2012

[Report spam](#)

Clicks for the past

Clicks

929 clicks on this short URL

978 total clicks on all goo.gl short URLs pointing to this long URL

Monitoraggio by Hashtracking effettuato il 3 febbraio

#boneve 461 tweet generati

229.771 viste hanno

conseguito un'**audience di 58.283 followers** nelle 24 ore precedenti

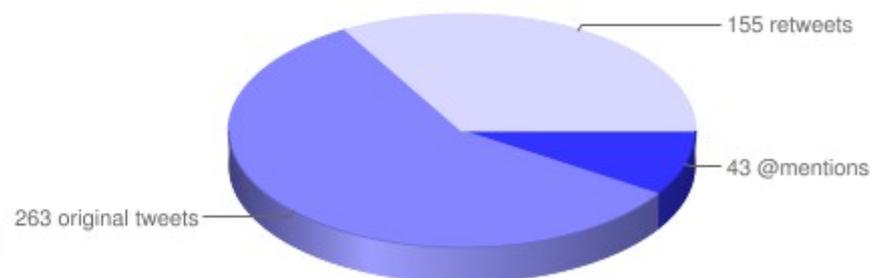
#BONEVE HashTracking.com

Report

461 tweets generated 229,771 impressions, reaching an audience of 58,283 followers within the past 24 hours

Calculated from up to about 1500 tweets | Generated Fri Feb 03 2012 12:44:47 GMT+0100 (CET)

[Follow @hashtracking](#) 2,591 followers [Tweet](#)



PA e social media in emergenza: *prevenzione*



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

Le previsioni meteorologiche preannunciano la possibilità di nevicata a Bologna da domani mattina (31 gennaio) > <http://goo.gl/z62md>.

Vi ricordiamo che qui > <http://goo.gl/KcX4W> potete leggere tutte le info sul Piano Neve e che potete ritirare il sale nelle sedi indicate qui > <http://goo.gl/uhBq7>

Inoltre lo sgombero della neve dai marciapiedi davanti alle proprietà private è a carico dei proprietari, degli amministratori o degli eventuali conduttori e di chiunque ne abbia a qualsiasi titolo il possesso.

<http://goo.gl/z62md>

www.arpa.emr.it

Mi piace · Commenta · Condividi · 30 gennaio alle ore 13.39

A 2 persone piace questo elemento.

2 condivisioni

PA e social media in emergenza



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

E invece stamattina Bologna si presenta così: piazza Roosevelt #boneve



 · Mi piace · Commenta · Condividi · 2 febbraio alle ore 9,27

 A Laura Monti e altri 48 piace questo elemento.

 39 condivisioni

Alternare informazioni di servizio ufficiali con il racconto che nasce in rete: es. foto dei fan



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

In via Portanova ieri sera ci si muoveva anche così :-)



 · Mi piace · Commenta · Condividi · 2 febbraio alle ore 8,48

 A Marina Chillà e altri 53 piace questo elemento.

 21 condivisioni

PA e social media in emergenza: prontezza, presenza



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

Allerta neve #boneve Scuole chiuse lunedì 6 febbraio a Bologna, di ogni ordine e grado, pubbliche e private.

 · Mi piace · Commenta · Condividi · 3 febbraio alle ore 15.04 tramite cellulare

 A Giuseppina Pocaterra e altri 7 piace questo elemento.

 36 condivisioni



Giacomo Jack Contro lunedì compreso?

3 febbraio alle ore 15.05 · [Mi piace](#) ·



Chiara Tonelli dove l'hai letto????

3 febbraio alle ore 15.05 · [Mi piace](#) ·



Vincenzo Ate Mecen la notizia è certa o è una quasicertezza?

3 febbraio alle ore 15.07 · [Mi piace](#) ·  1 ·

PA e social media in emergenza: presenza, prontezza, pazienza



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

Allerta neve: Avviso a tutte le famiglie: consigliamo di andare a prendere i bambini dalle 11.30. Diffondete la notizia per favore.

La Protezione Civile regionale ha emesso un nuovo avviso di ulteriore peggioramento meteo in cui consiglia di "non uscire dalle abitazioni nel periodo indicativo compreso fra le 12 di venerdì 10 febbraio e le 17 di sabato 11 febbraio e comunque, in caso di necessità, di ridurre al minimo essenziale l'esposizione all'aperto". ><http://goo.gl/ZsguJ>

Sulla base di questa comunicazione il Prefetto di Bologna, dottore Angelo Tranfaglia, invita a sospendere l'attività didattica ed educativa nelle scuole a partire dalle 11.30 di venerdì 10 febbraio. ><http://goo.gl/fs908>

Preso atto di ciò, invitiamo le famiglie a prendere i propri figli dalle scuole dalle 11.30 di domani, e comunque nel più breve tempo possibile. Le scuole domani sono APERTE, si consiglia però di andare a prendere i figli dalle 11.30: se un genitore arriva dopo la scuola è APERTA. ><http://t.co/bWHhgSuE>

http://www.protezionecivile.emilia-romagna.it/ultimiavvisi/013_2012/at_download/file

www.protezionecivile.emilia-romagna.it

Mi piace · Commenta · Condividi · 9 febbraio alle ore 20.49

A 14 persone piace questo elemento.

101 condivisioni

2.020 persone raggiunte · 116 persone che parlano di questo argomento

A 14 persone piace questo elemento.

101 condivisioni

#terremoto #bologna

20 maggio una scossa del 5.9 alle 4.04



Twiperbole
@Twiperbole

5.9 earthquake.usgs.gov/earthquake
#terremoto #Bologna

← Risposta 🗑 Elimina ★ Preferiti

29
RETWEET



giovanni ginocchini
@GGinocchini

Following

#terremoto a **#bologna**. andare in strada o rimanere in casa?

← Risposta ↻ Retweet ★ Preferiti



Twiperbole
@Twiperbole

5.13 Am

cosa fare in caso di **#terremoto** da protez
reg **protezionecivile.emilia-**

#terremoto #bologna

20 maggio una scossa del 5.9 alle 4.04



Twiperbole
@Twiperbole

5.9 earthquake.usgs.gov/earthquake
#terremoto #Bologna

← Risposta 🗑 Elimina ★ Preferiti

29
RETWEET



giovanni ginocchini
@GGinocchini

Following

#terremoto a **#bologna**. andare in strada o rimanere in casa?

← Risposta ↻ Retweet ★ Preferiti



Twiperbole
@Twiperbole

5.13 Am

cosa fare in caso di **#terremoto** da protez
reg **protezionecivile.emilia-**

#terremoto #bologna

29 maggio ore 9 scossa del 5.8 seguita da altre 2 del 5.1 e 5.3



Twiperbole
@Twiperbole

Forte scossa di **#terremoto #bologna**:
segnalateci danni

← Risposta 🗑 Elimina ★ Aggiunto ai preferiti

12

RETWEET

1

PREFERITO



9:07 AM - 29 Mag 12 via web · Incorpora questo Tweet



Twiperbole
@Twiperbole

Reti mobili e sms off **#terremoto #bologna**

← Risposta 🗑 Elimina ★ Aggiunto ai preferiti



Twiperbole
@Twiperbole

Apriete le reti wifi **#terremoto #bologna**



Twiperbole
@Twiperbole

Le reti telefoniche sono
sovraccariche/intasate: lasciatela libera per
le emergenze **#terremoto #bologna**

1789 RT

#terremoto #bologna

Info chiare, precise, utili



Twiperbole
@Twiperbole

1) **#wifi #Iperbole** aperto per facilitare comunicazioni. Invitiamo chi può ad aprire reti bit.ly/K7y4Vv **#terremoto #bologna**



Twiperbole
@Twiperbole

2) Come comportarsi: piano prot. civile comunale bit.ly/JL1PHM **#terremoto #bologna**



Twiperbole
@Twiperbole

3) sono in corso controlli nelle scuole. Alunni con docenti all'aperto fino a cessato allarme
> bit.ly/KN9lE1 **#terremoto #bologna**

Problemi aperti: rumore, polemiche, hashtag inservibili



LucaZanelli
@CapitanAchab

 Segui



PER FAVORE USATE # TERREMOTO +
LUOGO SOLO PER INFO SERVIZI, DANNI
RICHIESTE. PER I COMMENTI
INVENTATEVENE UN ALTRA

Ma la rete sorprende: #terremotoserv
veicola conversazioni e info utili di
servizio

Panico da terremoto: rapidità di risposta dopo verifica fonti



Claudia Nisticò
@claudia_nt



@Twiperbole cos'e' la storia della scossa in arrivo? La protez civ. starebbe evacuando la Cassa di Risp. di p.za Minghetti, mi dice in impieg.

@Twiperbole banca d'Italia ha fatto evacuare gli uffici + Unipol e Carisbo e gli impiegati sono in piazza Cavour. Sapete qualcosa?



Twiperbole
@Twiperbole

@renzi_rudy @claudia_nt Non è vero nulla e non ci sono ordini di evacuazione.



Regione Emilia Romagna
@RegioneER



La **#Protezione** civile dell'**#Emilia**-Romagna smentisce le le notizie che stanno circolando in rete su nuove scosse di **#terremoto** in arrivo



Twiperbole @Twiperbole

31 Mag

Da Protezione Civile Nazionale: impossibile prevedere numero e intensità di eventuali nuove scosse >bit.ly/L5gpxv leggete per favore
Espandi



Provincia di Bologna @ProvBologna

31 Ma

Sisma Emilia: impossibile prevedere numero e intensità di eventuali nuove scosse protezionecivile.gov.it/jcms/it/view_c...

Il fattore Twitter/2 alcuni dati

+ 519 follower in 1 giorno

+128 MT

+2000 RT

2847 tweet con #terremoto #bologna ultimi 9 giorni (by topsy)

2709 clicks su link notizia come comportarsi in caso di terremoto

E alla fine...#FF :-)



Gio. Boccia Artieri
@GBA_mediamondo

Segui



Un comportamento esemplare (tra gli altri)
oggi di **@Twiperbole** e **@turismoER**
Abbiamo bisogno di realtà così



Vincenzo Cosenza
@vincos

Following



Su ANSA ho citato **@turismoer** e
@twiperbole per l'ottimo lavoro di surroga
durante il sisma Kudos!
ansa.it/web/notizie/ru... via **@ansa_topnews**

PA e social media in emergenza: presenza, prontezza, pazienza

20 maggio una scossa del 5.9 alle 4.04



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica ha condiviso un link.

20 maggio 2012

Terremoto di magnitudo 5,9 alle ore 04:03:52>http://cnt.rm.ingv.it/data_id/8222913230/event.html

Secondo l'Assessore Colombo: "dai primi contatti con la Protezione civile per ora sembra nessun danno a Bologna città»

Qui cosa fare in caso di terremoto dalla protezione civile regionale><http://www.protezionecivile.emilia-romagna.it/campagne-informative/opuscolocompleto.pdf>

http://cnt.rm.ingv.it/data_id/8222913230/event.html

cnt.rm.ingv.it

Mi piace · Commenta · Condividi

👍 27 💬 12 📄 28

2.555 persone hanno visto questo post



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

20 maggio 2012

Terremoto Bologna: l'assessore Luca Rizzo Nervo "Il primo monitoraggio ci da un ritorno rassicurante: non vi sono danni segnalati in città. Il monitoraggio rigoroso continuerà tutto il giorno."

Mi piace · Commenta · Condividi

👍 24 💬 16 📄 19

2.196 persone hanno visto questo post

PA e social media in emergenza:

Tenere viva l'attenzione
Rilanciare informazioni
Fare rete
empathia



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica ha condiviso un link.
21 maggio 2012

Gli ultimi aggiornamenti alle 06.30 di oggi dalla Protezione Civile >http://www.protezionecivile.gov.it/jcms/it/view_new.wp;jsessionid=003B0713C095F96AD89B93302FD5167?contentId=NEW32615

Qui cosa fare in caso di terremoto: 2 link da leggere e conservare, come comportarsi prima e dopo

><http://t.co/00Sh50Y2>

><http://t.co/KsAy7m0Z>



PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile



Dettaglio News | Dipartimento Protezione Civile

www.protezionecivile.gov.it

Aggiornamento h 6.30 Numerose repliche continuano a interessare la zona colpita il 20 maggio da un sisma di magnitudo 5.9 tra



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica
21 maggio 2012

Un grosso abbraccio da Bologna alle città di Ferrara e Modena, alle vostre comunità e alle famiglie delle vittime. Coraggio!

Dalla Provincia di Modena un conto corrente per le zone colpite ><http://www.provincia.modena.it/page.asp?IDCategoria=6&IDSezione=3438&ID=100150>

Dal Comune di Correggio come aiutare ><http://www.volontariamo.com/news-e-appuntamenti/notizie/item/1286-terremoto-in-emilia-ecco-come-aiutare>

Dal Comune di Mirandola la richiesta di professionisti ><http://www.comune.mirandola.mo.it/news/si-cercano-professionisti?fwcc=18&fwcl=18&fwl>

Mi piace · Commenta · Condividi

21 2 35

1.772 persone hanno visto questo post

Mi piace · Commenta · Condividi

8 12

ost

PA e social media in emergenza: presenza

Fare rete facendo “racconto”



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

21 maggio 2012

Un grosso abbraccio da Bologna alle città di Ferrara e Modena, alle vostre comunità e alle famiglie delle vittime. Coraggio!

Dalla Provincia di Modena un conto corrente per le zone colpite ><http://www.provincia.modena.it/page.asp?IDCategoria=6&IDSezione=343&ID=100150>

Dal Comune di Correggio come aiutare ><http://www.volontario.com/news-e-appuntamenti/notizie/item/1286-terremoto-in-emilia-ecco-come-aiutare>

Dal Comune di Mirandola la richiesta di professionisti ><http://www.comune.mirandola.mo.it/news/si-cercano-professionisti?fwcc=1&fwcl=1&fwl>

Mi piace · Commenta · Condividi

21 2 35

1.772 persone hanno visto questo post

PA e social media in emergenza: presenza

Fare rete facendo “racconto”



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica ha condiviso la foto di Decanter Radio2.

24 maggio 2012

[gli amici di Iperbole segnalano] Comprare il parmigiano “caduto” e aiutare un caseificio colpito dal terremoto.

Comprare il parmigiano “caduto” e aiutare un caseificio colpito dal terremoto

Siamo nella zona (anzi dell'epicentro) del terremoto che domenica scorsa ha colpito l'Emilia Romagna.

Gianluca Diegoli, mago del web-marketing e blogger di lungo corso ha ricevuto via email l'appello dell'azienda agricola Cusumaro, il cui magazzino di stagionatura del Parmigiano Reggiano in località Solara a Bomporto di Modena è stato gravemente danneggiato dal sisma.

Per ripristinarlo, i Cusuma... [Visualizza altro](#)



Mi piace · Commenta · Condividi

43 9 468

2.105 persone hanno visto questo post

PA e social media in emergenza: presenza, prontezza, pazienza

29 maggio ore 9 scossa del 5.8 seguita da altre 2 del
5.1 e 5.3



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica ha condiviso un link.

29 maggio

Alle 9 forte scossa di terremoto epicentro zona di Modena. Da INGV: MI:5.8 2012-05-29 07:00:03 UTC Lat=44.85 Lon=11.09 Prof=10.2Km Prov=MODENA

Qui i dati >http://cnt.rm.ingv.it/data_id/7223045800/event.html

La rete telefonica mobile è sovraccarica e le linee intasate.

FS informa che i treni potrebbero subire ritardi o cancellazioni, per necessari accertamenti sulla rete ferroviaria.

L'Aeroporto segnala che al momento non si segnalano danni evidenti. I voli sono regolari.

Sono già partiti i controlli e le verifiche sugli edifici.

http://cnt.rm.ingv.it/data_id/7223045800/event.html

cnt.rm.ingv.it

Mi piace · Commenta · Condividi · Storify

7 21

1.981 persone hanno visto questo post

PA e social media in emergenza: presenza, prontezza, pazienza



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica ha condiviso un link.

29 maggio

Questa mattina, alle ore 9, si è verificata una scossa di terremoto di magnitudo 5.9 della scala richter, della durata di cinque secondi, con analogo epicentro dell'episodio del 20 maggio scorso.

Il Comune di Bologna ha invitato i Dirigenti scolastici e i Direttori dei Quartieri ad adottare le procedure previste in caso di evacuazione degli edifici scolastici, mantenendo gli alunni all'esterno fino a conclusione dell'orario scolastico e alla ritenuta cessata emergenza.

Il Comune di Bologna, attraverso la Polizia municipale, la Protezione civile e i tecnici del Settore Lavori pubblici, ha iniziato ad effettuare sopralluoghi negli edifici scolastici per verificare le condizioni di staticità degli immobili e per garantire l'eventuale ripresa dell'attività scolastica nella giornata di domani.

<http://bit.ly/KN9IE1>



<http://bit.ly/KN9IE1>
bit.ly

Mi piace · Commenta · Condividi · Storify

10 4 20

PA e social media in emergenza: presenza, prontezza,



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

29 maggio

Oggi e domani 30 maggio scuole chiuse per precauzione e sopralluoghi.
Parchi pubblici questa notte rimangono aperti per ogni evenienza.
Per segnalazioni su edifici 115 VVFF ma in città la situazione è sotto controllo e non c'è emergenza.
Da usare solo in caso di reale necessità Numero Verde Protezione Civile Regionale 800-333-911
Come comportarsi in caso di evento sismico ><http://bit.ly/JL1PHM>

Mi piace · Commenta · Condividi · Storify

👍 24 💬 6 📄 169

2.448 persone hanno visto questo post



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

29 maggio

Da questo momento il WIFI Iperbole a Bologna è libero e accessibile senza password #terremoto

Mi piace · Commenta · Condividi · Storify

👍 61 💬 8 📄 113

3.066 persone hanno visto questo post



Comune di Bologna Iperbole Rete Civica

29 maggio tramite Selective Tweets

Parchi pubblici questa notte rimangono aperti per ogni evenienza
#terremoto #Bologna

Mi piace · Commenta · Condividi · Storify

👍 42 💬 1 📄 81

2.480 persone hanno visto questo post



[Luca Zanelli](#)

luca.zanelli@comune.bologna.it

[twitter.com/ capitanachab](https://twitter.com/capitanachab)