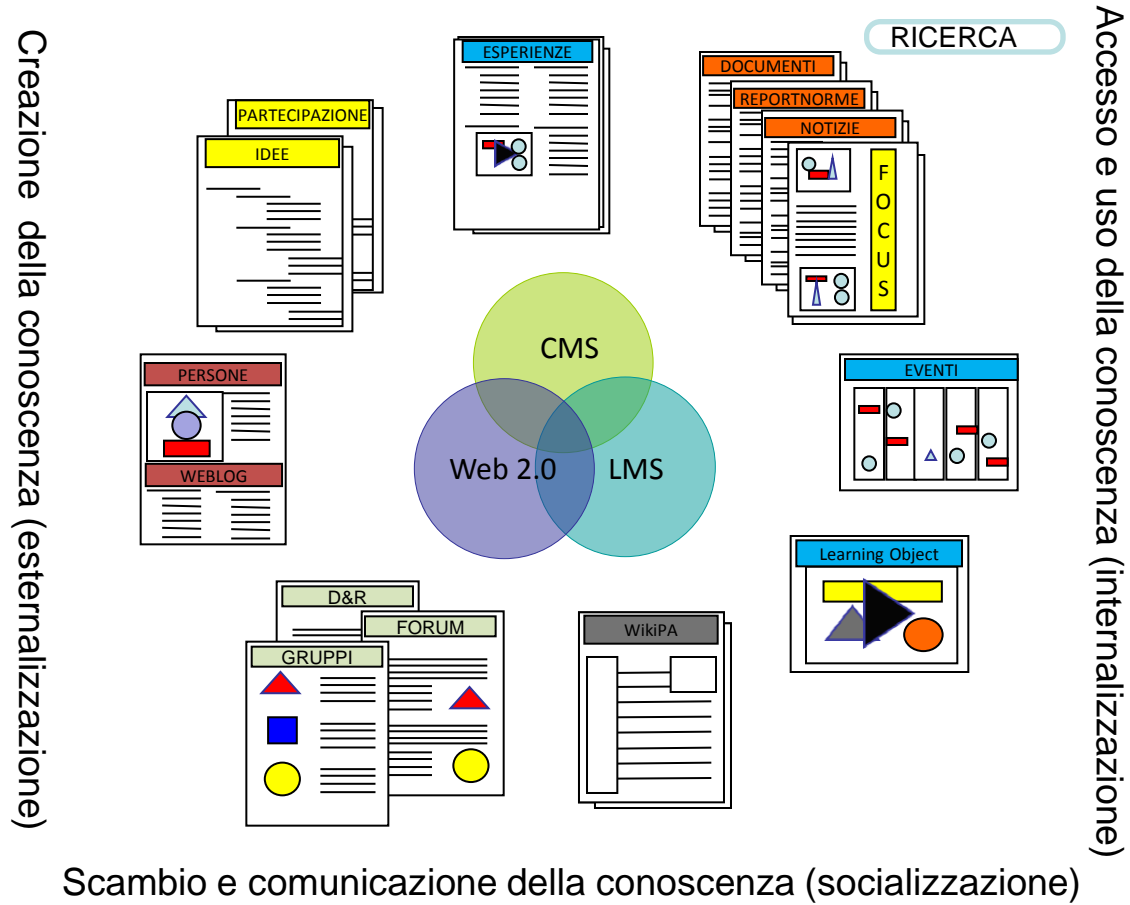
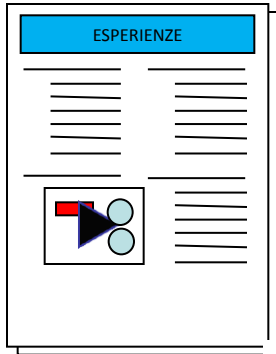




## Codifica della conoscenza (combinazione)





# Lo scambio di esperienze, attraverso il racconto di casi di innovazione, facilita il trasferimento di conoscenza operativa, di strumenti e di applicazioni

## Esperienze trasferibili PA



#Buoni esempi #pratiche #casi #riuso #best practice

Home Notizie Documenti Norme Esperienze Crediti



### Esperienze PA

Sono numerose le iniziative di successo realizzate da pubbliche amministrazioni, ma la loro limitata conoscenza è uno dei primi ostacoli alla loro replicabilità. BEST (Banca dati delle Esperienze Trasferibili), realizzata da Formez PA nell'ambito del progetto Etica, nasce proprio con l'intento di... continua

Notizia Venerdì, 15 Febbraio 2013 - 12:09pm

REDAZIONE  
[Accesso redazione](#)  
[Esci](#)

LETTI RECENTI  
 Regione Sicilia - B@checa Lavoro  
 10/11/2009 - 17:14  
 Provincia di Avellino - Irpinia job  
 03/12/2009 - 13:13  
 Borse per attività di ricerca in Analisi e valutazione...  
 22/09/2009 - 13:01  
 I Master Nuval: edizione 2007-2009  
 15/09/2009 - 11:32  
 INPS - Bilancio sociale 2007  
 09/07/2008 - 10:59



### QWERT. Il social network per i ragazzi creato dall'ULSS di Treviso

La ULSS 9 (unità Locale Socio Sanitaria) di Treviso ha avvertito l'esigenza di comunicare messaggi di prevenzione primaria a un'utenza specifica: i cittadini residenti con un'età compresa fra gli 11 e i 14 anni. Per raggiungere questo target, e veicolare in maniera efficace messaggi di prevenzione... continua

Esperienza Lunedì, 12 Novembre 2012 - 11:20am



### La bussola della trasparenza

Con la bussola della trasparenza, strumento realizzato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione, si realizza una esperienza di analisi e monitoraggio della trasparenza dei siti web della pubblica amministrazione. La bussola, in particolare, è uno strumento che permette di... continua

Esperienza Mercoledì, 13 Giugno 2012 - 11:46am



### Comunicare il terremoto

L'uso dei social network (principalmente Facebook e Twitter) per informare e comunicare tempestivamente con i cittadini in caso di emergenze è cominciato nel gennaio 2012 con le nevicate record che hanno portato un metro di neve in città: in quell'occasione Twitter si è rivelato uno strumento molto... continua

Esperienza Venerdì, 23 Novembre 2012 - 3:49pm



### Un nuovo soggetto della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze

Il Nuovo Soggettario della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze è uno strumento in continuo accrescimento da impiegare nell'indicizzazione di risorse di varia natura. Nasce con l'obiettivo di revisione del Soggettario per i cataloghi delle biblioteche italiane, pubblicato dalla stessa BNCF nel... continua

Esperienza Martedì, 26 Giugno 2012 - 11:38am



### Renewing Health

Nell'ambito di Renewing Health progetto europeo che studia dinamiche di prevenzione della salute attraverso la telemedicina, la Regione Veneto ha avviato un sistema per la salute della persona (personal health system) in modo da poter assicurare costantemente i servizi

TAGCLOUD  
 bilancio sociale LOD  
 egovernment impatto  
 regolamentazione  
 trasparenza linked data  
 social media  
 regolazione  
 semplificazione air  
 dati aperti linked open data  
 altro

CONTATTI

**Cara amministrazione,**

**vuoi sapere se un'esperienza innovativa su  
un tema di tuo interesse è stata già  
realizzata?**

**Vuoi far circolare e condividere un'esperienza  
innovativa che ritieni possa essere facilmente  
riusata (in tutto o in parte) da altre pubbliche  
amministrazioni?**



# la tradizione

**fornire una fonte di riferimento per ricerche e approfondimenti e facilitare l'adozione delle esperienze (intesa come trasferimento di conoscenza operativa e dei relativi strumenti e applicazioni)**

**promuovere lo scambio e i rapporti fra amministrazioni aumentando coesione e cooperazione**

**fornire alle PA uno strumento per migliorare le performance nell'attuazione di percorsi di cambiamento e nella gestione dei servizi con l'intento di rafforzare la capacità istituzionale**

**valorizzare le amministrazioni, i gruppi e le persone che sperimentano esperienze innovative e dar loro adeguato riconoscimento**

Per codificare le



strumento di informazione e  
collaborazione per

individuare esperienze  
innovative e  
**trasferibili** realizzate da PA

# Supporto ai progetti





## Definire

una iniziativa o una pratica realizzata da una pubblica amministrazione, da sola o in collaborazione con altre entità pubbliche o private, che ha previsto attività che sono state **realizzate** e che ha comportato risultati e vantaggi per amministrazioni/cittadini/imprese in un certo ambito (tematico, geografico, ecc.) o in un determinato contesto (per es.:normativo)

Un'attività di questo o  
un'attività di questo  
(anche se questi  
può essere o a  
completata).

**Dove cercare,  
come selezionare,  
cosa descrivere**



**Condividere metodi  
e standard**



rapporti di  
ricerca

fonti web

referenti  
esperienze  
e interviste

convegni



# Cercare

individuare preliminarmente un elenco di fonti coerenti con il proprio ambito di riferimento (siti tematici, d'informazione, portali, forum, convegni, seminari, riviste, ecc.)


opportunità

# Per esempio

criticità

- Pubblica amministrazione.net
- E.gov (Maggioli)
- SaperiPA/
- Epractice
- Poat SI - Buone pratiche
- Buoni esempi
- Innovatori PA
- Non solo fannulloni

The screenshot shows the homepage of Pubblica Amministrazione.net. The header features the site's logo, a search bar, and navigation links for Home, News, Articoli, Case History, White Paper, Cifre, Eventi, and Sondaggi. A banner for FLUKE promotes a book on thermography. The main content area displays a news article titled "Backup e protezione dati nel Comune di La Spezia" by Teresa Barone, dated Friday, September 21, 2012. The article discusses the municipality's choice of CA Technologies for data backup and protection. A sidebar on the left includes a navigation menu with categories like Connettività, E-government, Governance, Infrastrutture IT, and Leggi e norme, along with a newsletter sign-up form. On the right, there are promotional banners for DALANI furniture and a news section with links to "Elezioni 2013: la guida online", "Università: test d'ingresso anticipati a luglio", and "Agenda Digitale e PA: a che punto siamo?".



Non deve  
essere già in  
Esperienze

Cerca prima!

# Selezionare

**Realizzata da una PA**, da sola o in collaborazione o partnership con altri soggetti pubblici o privati.

**Trasferibile**: può essere replicata da altre amministrazioni. La trasferibilità può essere associata a tutta l'esperienza o a una parte di essa (per es.: la metodologia, il sw, ecc.)

**Innovativa**: offre una strategia/soluzione valida o migliore per raggiungere un obiettivo nuovo o già raggiunto.

**Tem**: ambito di riferimento e relativa conoscenza



# trasferibilità white list



## Una esperienza è maggiormente trasferibile quando:

è semplice

è di largo uso

è ampiamente documentata

ha un impatto finanziario ridotto

ha un impatto organizzativo minimo

ha tempi di implementazione brevi

usa tecnologia disponibile o facilmente acquisibile  
(trasferibilità delle tecnologie)

modularità, interoperabilità e fungibilità

sono rilevabili i vantaggi

ha rischi assenti o ridotti o ha risolto le criticità emerse

c'è disponibilità da parte dell'Amministrazione a contribuire al trasferimento

è neutrale e/o condiviso e/o sostenuto dalla politica



# Descrivere

Quali caratteristiche?

Come esplicitarle?

la descrizione del contenuto generale dell'iniziativa (di cosa tratta, seguendo più possibile una logica di storytelling che attiri l'interesse); come e con che mezzi l'esperienza è stata realizzata e i vantaggi che ha portato, i social network che ha utilizzato

la descrizione  
attivazione dal  
pro...



## Comunicare il terremoto

Visualizza

Modifica

Esperienza Venerdì, 23 Novembre 2012 - 3:49pm

L'uso di Twitter per gestire l'emergenza

Durante l'evento sismico della primavera 2012 in Emilia-Romagna, il Comune di Bologna è riuscito a gestire l'emergenza e comunicare con la cittadinanza attraverso l'account twitter ufficiale di Iperbole, la rete civica di Bologna.

L'uso dei social network (principalmente Facebook e Twitter) per informare e comunicare tempestivamente con i cittadini in caso di emergenze è cominciato nel gennaio 2012 con le nevicate record che hanno portato un metro di neve in città: in quell'occasione Twitter si è rivelato uno strumento molto efficace per veicolare informazioni utili. Quando domenica 20 maggio 2012 alle 4 di mattina l'Emilia è stata colpita da una forte scossa di terremoto i dati ufficiali trasmessi dall'INGV (Istituto Nazionale Geofisica e Vulcanologia) sono stati subito diffusi attraverso l'account Twitter della Rete Civica Iperbole. A seguire un secondo tweet ha informato i cittadini su come comportarsi dopo un evento sismico, con un collegamento al sito della Protezione Civile regionale. Dato che il territorio comunale non aveva registrato danni a edifici e infrastrutture, Twitter è stato utilizzato dal Comune di Bologna per chiedere alla cittadinanza di adottare norme di comportamento utili a non aumentare lo stato d'emergenza e comunicare che erano in corso tutti i controlli utili a garantire la sicurezza in città. Pochi giorni dopo, quando un altro episodio sismico ha colpito il territorio, le reti telefoniche tradizionali e mobili son andate ko: a differenza della prima scossa si trattava di un giorno feriale con scuole e uffici aperti. In questo caso Twitter si è rivelato un mezzo strategico per comunicare con la popolazione interessata. Attraverso l'uso consapevole delle regole grammaticali dello strumento il Comune ha potuto veicolare tempestivamente informazioni, facendo girare le notizie provenienti dall'aeroporto, dalle ferrovie e più in generale dal settore trasporti, dalla provincia così come dall'azienda sanitaria, chiedendo di aprire le connessioni wireless delle reti domestiche e di non intasare le linee telefoniche. Entrambi questi ultimi messaggi sono stati ripresi da cittadini, media e altre istituzioni: in particolare la richiesta di utilizzare il telefono solo in casi di reale emergenza è stato "retwittato" più di 1600 volte.

**Social network:** [Twitter](#)

**Destinatari:** cittadini

**Vantaggi:** la comunicazione avviene in tempo reale e il mezzo non è necessariamente legato a "strutture" fisse, ma può essere utilizzato ovunque con uno smartphone e una connessione dati. I social media consentono nel tempo di sviluppare una relazione di reciproca fiducia con i cittadini. Nei casi di emergenza la

### REDAZIONE

[Accesso redazione](#)

[Esci](#)

### INTERVISTA

Luca Zanelli: comunicare il terremoto



### CONTENUTI CORRELATI

[Comune di Modena social media](#)

[Facciamo Adesso](#)

[Amministrazione 2.0: l'utilizzo degli strumenti web 2.0 in casi di emergenza ambientale](#)

[Il canale Twitter del Comune di Sassari](#)

[QWERT. Il social network per i ragazzi creato dall'ULSS di Treviso](#)

**Deluxe**

***arricchire***

***coltivare***

# Arricchire

- interviste telefoniche per approfondire
- brevi video interviste

presentazione  
vantaggi e criticità  
trasferibilità  
e/o disponibilità a  
supportare il  
trasferimento

# offri una testimonianza





# Arricchire

Brevi ma intense

**Inserisci i link**

# Coltivare

- **aggiornala**  
costantemente  
seguendo i suoi  
sviluppi
- segnalala sui focus  
tematici, danne  
adeguata diffusione



**Concludendo...**



comunicare emergenze



Ricerca

Circa 471.000 risultati (0,22 secondi)

Tutto

Immagini

Mappe

Video

Notizie

Shopping

Libri

Più contenuti

Roma

Cambia località

Nel Web

Pagine in italiano

Pagine da: Italia

Pagine straniere tradotte

Più strumenti

[PDF] [La comunicazione come strumento di gestione delle emergenze](#) ...

[www.sititriveneto.it/pdf/rovigo/Romano.pdf](http://www.sititriveneto.it/pdf/rovigo/Romano.pdf)

Formato file: PDF/Adobe Acrobat - [Visualizzazione rapida](#)

**COMUNICARE NELLE EMERGENZE**. UN APPROCCIO SISTEMICO NEL CONTESTO SANITARIO. PARLARE AL VENTO. **COMUNICAZIONE PUBBLICA IN ...**

[PDF] [Comunicare l'emergenza](#)

[www.counselling-care.it/pdf/pdf\\_psico/Psicotrauma46.pdf](http://www.counselling-care.it/pdf/pdf_psico/Psicotrauma46.pdf)

Formato file: PDF/Adobe Acrobat - [Visualizzazione rapida](#)

In Italia si riscontra un forte ritardo nella **comunicazione** delle **emergenze**, anche se negli ultimi anni l'amministrazione statale e la pubblica opinione hanno ...

[PDF] [Network per la comunicazione efficace con la popolazione per ...](#)

[www.ierer.it/...comunicazione...emergenze.../comunicare-le-emergenza-...](http://www.ierer.it/...comunicazione...emergenze.../comunicare-le-emergenza-...)

Formato file: PDF/Adobe Acrobat - [Visualizzazione rapida](#)

**Comunicare l'emergenza**: velocità attendibilità multicanalità velocità, attendibilità, multicanalità. Stefano D'Onofrio, Francesca Palombi, Francesca Novo. 2 ...

[Comunicare nell'emergenza - Marco Lombardi - Google Books](#)

[books.google.com/books/about/Comunicare\\_nell\\_emergenza.html?...](http://books.google.com/books/about/Comunicare_nell_emergenza.html?...)

**Comunicare nell'emergenza**. Front Cover. Marco Lombardi · 0 Reviewshttp://

[books.google.com/books/about/Comunicare\\_nell\\_emergenza.html?id= ...](http://books.google.com/books/about/Comunicare_nell_emergenza.html?id=...)

[Comunicare l'emergenza: il convegno a Palermo - Attualità ...](#)

[www.ilgiornaledellaprotezionecivile.it/index.html?pg=1&idart...](http://www.ilgiornaledellaprotezionecivile.it/index.html?pg=1&idart...)

16 giu 2011 – Al centro del convegno, che si è svolto martedì 14, le regole della

**comunicazione** in situazioni critiche, dalle grandi **emergenze** ai bisogni ...

[Crisis communication. Come comunicare le emergenze - Risultati da ...](#)

[books.google.it/books?isbn=8874022441...](http://books.google.it/books?isbn=8874022441...)

Massimiliano Padula - 2005 - 160 pagine

**Emergenze** sono gli attacchi terroristici, i crack aziendali, le catastrofi ambientali, ognuna differente per peculiarità e conseguenze ma tutte contraddistinte dalla ...

[Crisis communication. Come comunicare le emergenze - Padula ...](#)

[www.libreriauniversitaria.it](http://www.libreriauniversitaria.it) > ... > Studi sulla comunicazione

Crisis communication. Come **comunicare le emergenze**, Libro Italiano di Massimiliano

Padula. Spedizione Gratuita. Acquistalo su [libreriauniversitaria.it](http://libreriauniversitaria.it)!

[Crisis communication. Come comunicare le emergenze - Padula - IBS](#)

[www.ibs.it/code/9788874022441/.../crisis-communication-come.html](http://www.ibs.it/code/9788874022441/.../crisis-communication-come.html)

Crisis communication. Come **comunicare le emergenze** è un libro di Padula

Massimiliano pubblicato da Effatà nella collana Accademia.

[Crisis communication. Come ... - Massimiliano Padula - Google Books](#)

[books.google.com/.../Crisis\\_communication\\_Come\\_comunicare\\_le.h...](http://books.google.com/.../Crisis_communication_Come_comunicare_le.h...)

Come **comunicare le emergenze**. Author, Massimiliano Padula. Publisher, Effata

Editrice IT, 2005. ISBN, 8874022441, 9788874022441. Length, 160 pages ...

Se una notte d'inverno  
un amministratore...



## Comunicare l'emergenza

Visualizza Modifica

Esperienza Giovedì, 1 Dicembre 2011 - 5:59pm

Comunicare in tempi di crisi

Il Comune di Monza ha realizzato un vero e proprio piano di comunicazione delle emergenze coordinato e condiviso con la Protezione civile monzese e in questo ambito ha ripetutamente utilizzato i social network offrendo un servizio di aggiornamento continuo sullo stato dell'emergenza.

L'esperienza nell'uso dei social network in caso di emergenze è iniziata nel 2010 con le ripetute allerte per l'esondazione del fiume Lambro, le consistenti nevicate nonché la più recente vicenda del satellite artificiale la cui caduta era attesa sulle regioni del Nord. Ciò ha portato alla realizzazione di un vero e proprio piano di comunicazione delle emergenze, coordinato e condiviso con la Protezione civile monzese. Tale piano è stato inserito nel più ampio piano di emergenza per l'esondazione del Lambro (il maggior problema di protezione civile del territorio) che identifica le attività di comunicazione da mettere in atto in caso di allerta e le strutture deputate a farlo. Per il dialogo con i cittadini sono state usate in particolare le pagine fan e profilo di Facebook del Comune di Monza, comunicando (o quando necessario smentendo) allerte, informando in tempo reale sullo stato della situazione o su cosa fare nei momenti di vera emergenza. Il comune ha anche reso disponibile un servizio sms di allerta emergenze, a cui ci si può iscrivere gratuitamente, per essere informati in tempo reale sulle emergenze.

Un'attività di questo tipo ha avuto come necessari presupposti:

- Impatto organizzativo, alta preparazione e sensibilità nel calibrare linguaggio, interventi e risposte
- Massimo contatto con i referenti della protezione civile e della polizia locale

**Social network:** Facebook

**Vantaggi:** La risposta avviene in tempo reale. Il progressivo sviluppo di un rapporto diretto, veloce e fiducioso con coloro che operano sul territorio in caso di eventi calamitosi contribuisce alla progressiva eliminazione della vecchia idea che comunicare significa produrre allarme e agitazione. Inoltre l'attività portata avanti sui social network in caso di emergenze, fa sentire ai cittadini una presenza importante e contribuisce alla diminuzione dell'ansia, anche nei momenti molto critici nonché dei pregiudizi nei confronti della pubblica amministrazione, spesso considerata assente e inefficiente.

**Video intervista:** Alessia Tronchi (Ufficio Sistemi di Comunicazione Comune di Monza).


**Sito:** <http://www.facebook.com/ComuneMonza>

REDAZIONE

[Accesso redazione](#)

[Esci](#)

INTERVISTA



CONTENUTI CORRELATI

[Amministrazione 2.0: l'utilizzo degli strumenti web 2.0 in casi di emergenza ambientale](#)

[Comunicare il terremoto](#)

[Il Comune di Monza su Facebook](#)

[Protezione civile web 2.0](#)

[Programmi UE 2014-2020. La Commissione rinnoverà lo strumento finanziario per la protezione civile](#)

Il Comune di Monza ha realizzato un vero e proprio piano di comunicazione delle emergenze coordinato e condiviso con la Protezione civile monzese e in questo ambito ha ripetutamente utilizzato i social network offrendo un servizio di aggiornamento continuo sullo stato dell'emergenza.

## Protezione civile web 2.0

Visualizza Modifica

Esperienza Lunedì, 12 Dicembre 2011 - 1:56pm

Sala operativa 2.0

Gli strumenti online predisposti dal Centro Intercomunale di Protezione Civile Colline Marittime e Bassa Val di Cecina (Provincia di Pisa e Livorno) per migliorare la comunicazione in ambito di protezione civile, consentono ai cittadini di segnalare rischi ed eventi, di informarsi tempestivamente e di ricevere avvisi e agli operatori della protezione civile di condividere costantemente e velocemente le informazioni.

Far diventare la popolazione soggetto attivo nella protezione civile aprendo un canale di comunicazione diretto con la popolazione e con i mass media che potranno essere informati immediatamente dell'evento in corso, creare strumenti di lavoro per gli operatori che consentano una veloce condivisione delle informazioni. Questi gli obiettivi che hanno portato alla predisposizione di:

- una mappa delle segnalazioni realizzata con la piattaforma Ushahidi che mostra le principali informazioni che possono essere utili in caso di eventi di emergenza (un sottopasso allagato, una strada interrotta, ecc.) - e dove il cittadino stesso può segnalare un pericolo.
- una mappa georeferenziata e interattiva realizzata con la piattaforma gratuita e aperta Geocommons nella quale chiunque può trovare le principali informazioni del piano di protezione civile: le aree di attesa e le zone di pericolosità idraulica oppure le aree di ammassamento soccorritori. Dalla pagina è possibile anche accedere all'elenco di dataset utilizzati.
- uno strumento di lavoro per gli operatori comunali, realizzato con Igoogle: si tratta di una sala operativa su web in cui sono utilizzate le applicazioni google, come google doc per la condivisione dei documenti o google latitude per la rintracciabilità delle squadre.

**Politica di contesto e inquadramento legale:** Una convenzione firmata il 30 novembre 2005 ha permesso a numerosi Comuni della Provincia di Pisa e della Provincia di Livorno di associarsi in una struttura intercomunale di Protezione Civile, denominata Colline Marittime e Bassa Val di Cecina. E' stato quindi istituito un ufficio comune per l'esercizio associato delle funzioni di protezione civile sul territorio di competenza. Tale convenzione, stipulata ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs 267/2000, individua il Comune di Riparbella quale Ente Responsabile della gestione. Presso tale Comune è stato costituito l'ufficio intercomunale.

**Destinatari:** cittadini e operatori protezione civile.

**Tecnologia utilizzata:** si tratta di strumenti gratuiti e open source come Geocommons e Ushahidi; sono state inoltre utilizzate varie applicazioni di Google.

REDAZIONE

[Accesso redazione](#)

[Esci](#)

INTERVISTA



CONTENUTI CORRELATI

- [Amministrazione 2.0: l'utilizzo degli strumenti web 2.0 in casi di emergenza ambientale](#)
- [Comune di Cecina - bilancio sociale 2006](#)
- [Comunicare l'emergenza](#)
- [Comune di San Miniato - Bilancio sociale 2006](#)
- [Comune di San Miniato - Bilancio sociale 2006](#)

Centro Intercomunale di Protezione Civile Colline Marittime e Bassa Val di Cecina (Provincia di Pisa e Livorno) ha predisposto strumenti online per migliorare la comunicazione in ambito di protezione civile, Strumenti per segnalare rischi ed eventi, per informarsi tempestivamente e ricevere avvisi e agli operatori della protezione civile di condividere costantemente e velocemente le informazioni.



Progetto Etica

Emergenze in Calabria

Laboratorio comunicazione gestione  
emergenze con i social network

## Help desk e materiali

- Job aid
- Guida alla redazione
- Guida alla realizzazione e pubblicazione interviste

