



UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE

DIPARTIMENTO SCIENZE DELLA VITA E DELL'AMBIENTE

*Corso di laurea in Scienze Ambientali e Protezione Civile*

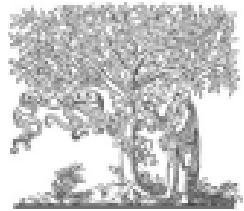
**Socializzare in emergenza: una revisione dell'uso dei  
Social Media in situazioni di emergenza**

**Socializing in emergencies- A review of the use of  
social media in emergency situations**

Tesi di laurea di:  
*Lorenza Pittori*

Docente referente  
Chiar.ma Prof.ssa *Eleonora Gioia*

**Sessione Straordinaria**  
**Anno Accademico 2019/2020**

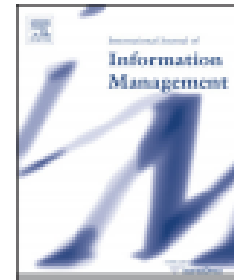


ELSEVIER

Contents lists available at ScienceDirect

## International Journal of Information Management

journal homepage: [www.elsevier.com/locate/ijinfomgt](http://www.elsevier.com/locate/ijinfomgt)



Review

### Socializing in emergencies—A review of the use of social media in emergency situations

Tomer Simon<sup>a,b,\*</sup>, Avishay Goldberg<sup>b,c</sup>, Bruria Adini<sup>a,b</sup>

<sup>a</sup> Emergency Medicine Department, Recanati School of Community Health Professions, Faculty of Health Sciences, Ben-Gurion University of the Negev, Israel

<sup>b</sup> PREPARED Center for Emergency Response Research, Ben Gurion University of the Negev, Beer Sheba, Israel

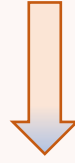
<sup>c</sup> Department of Health Systems Management, Faculty of Health Sciences, Ben-Gurion University of the Negev, Beer Sheba, Israel



Articolo dell'*International Journal of Information Management* su cui si basa la mia tesi.

## • *Disastri e comunicazione*

### *DISASTRO*



*Stato in cui il tessuto sociale viene perturbato e diventa disfunzionale, andando a colpire in maniera negativa le risorse naturali e umane, nonché le relazioni sociali.*

*(Britton, 1988; Fritz, 1961)*

Durante un disastro è fondamentale la *comunicazione*, che è un processo di acquisizione e diffusione delle informazioni necessarie per contrastare un evento emergenziale. *(Coomb, 2007)*

Questo processo diventa però cruciale quando ci sono diverse organizzazioni che rispondono al disastro.

I sistemi di comunicazione devono resistere a un disastro e funzionare in modo efficace anche quando le reti di comunicazione sono collassate.

Molti disastri causano danni alle infrastrutture di comunicazione e le linee possono sovraccaricarsi a causa delle troppe persone che tentano di usarle, quindi, metodi alternativi, come i Social Media, diventano un canale importante per la raccolta e la condivisione delle informazioni.

Internet è diventato uno strumento più affidabile rispetto ai canali tradizionali che possono essere danneggiati dall'emergenza.

Una svolta, in particolare, è stata data dall'utilizzo di Facebook e Twitter.



(Mitchell, Rosenstiel, & Christian, 2012).

## • *Cosa sono i Social Media e il loro ruolo*

*Social Media*

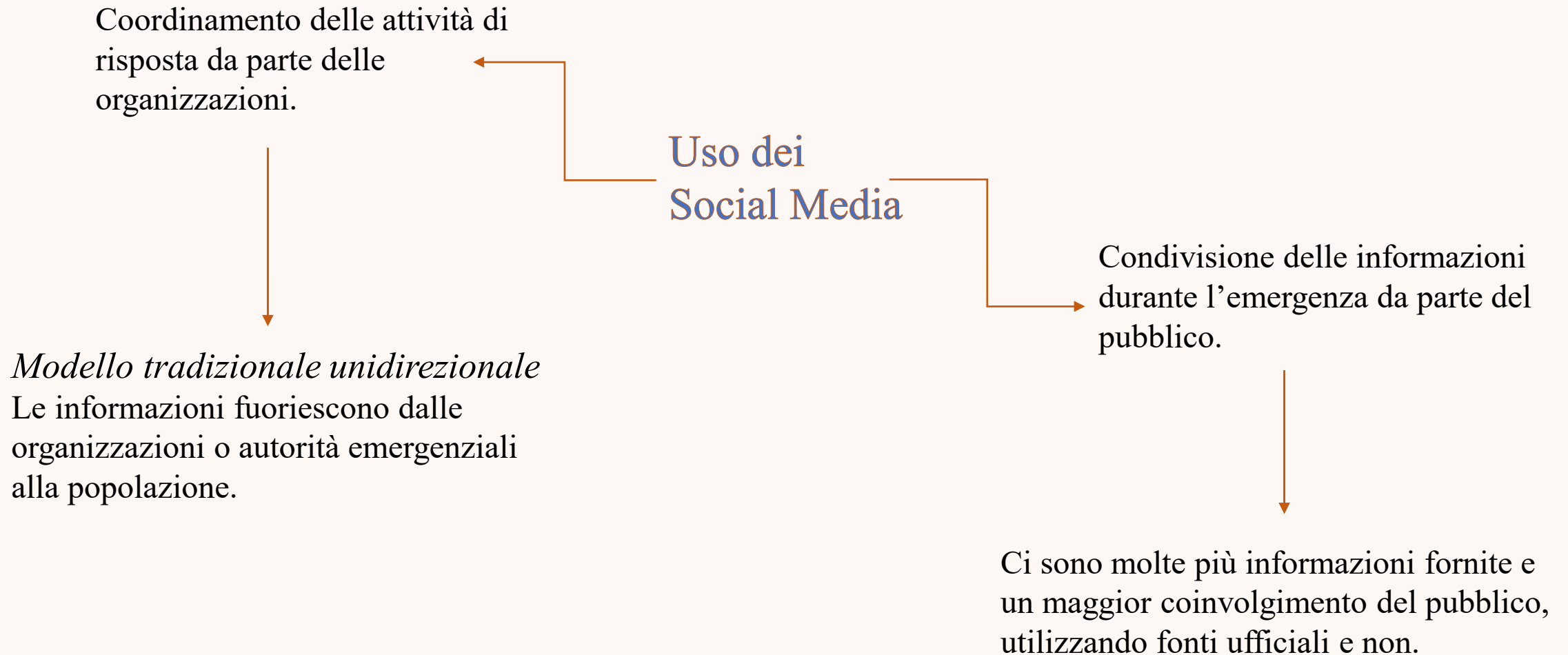


*Strumenti che consentono lo scambio online di informazioni, attraverso la conversazione e l'interazione di contenuto generato dall'utente.  
(Huang, 2010; Abbasi, 2010; Kavanaugh, 2011)*

Oramai, i Social Media (SM) vengono adottati da governi e organizzazioni non governative nella gestione dei disastri, in quanto possono ricoprire un ruolo importante nella mitigazione dei danni e accedere alle notizie informative in tempo reale. Inoltre, permettono di coinvolgere i cittadini nella gestione delle emergenze per la semplicità nell'accesso e nella diffusione delle informazioni.

L'importanza dei SM in emergenza è stata già ribadita, nel 2015, al Sendai Framework for Action, la conferenza mondiale ONU sulla riduzione rischio disastri. Il documento include per la prima volta i SM tra gli strumenti ufficiali di gestione degli eventi causati da calamità naturali. ([www.sosemergenza.org](http://www.sosemergenza.org)- *I Social Network nell'emergenza (2019)*).

## • *Utilizzo dei Social Media in emergenza*



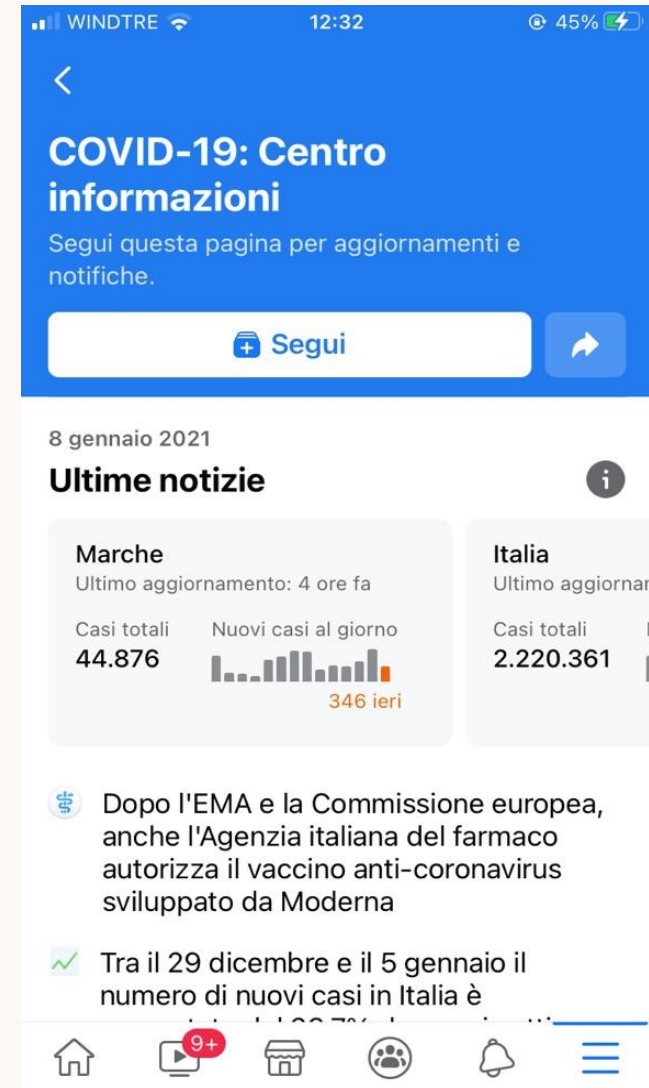
## • *Utilizzo dei Social Media nella gestione delle emergenze*

I Social Media sono strumenti utilizzati per migliorare la preparazione e la risposta.

Consentono comunicazioni rapide connettendo il pubblico quotidianamente con informazioni in real-time. Per questo possono essere sfruttati come un meccanismo efficace per trasferire informazioni senza ritardo.



**Fig.1-** Immagine presa da Instagram



**Fig.2-** Immagine presa da Facebook

## • *Crowdsourcing nella gestione delle emergenze*

### *CROWDSOURCING*



*“risoluzione e distribuzione di problemi online e produzione di modelli”  
(Brabham, 2008)*

Le piattaforme di crowdsourcing consentono la creazione rapida di mappe, facilitando così lo spostamento delle limitate risorse verso altri compiti, nonché la raccolta e analisi delle informazioni relative ai danni nell'area dell'evento.

Questa forma di lavoro può fornire informazioni in tempo reale o su richiesta, al personale addetto alla gestione dell'emergenza.

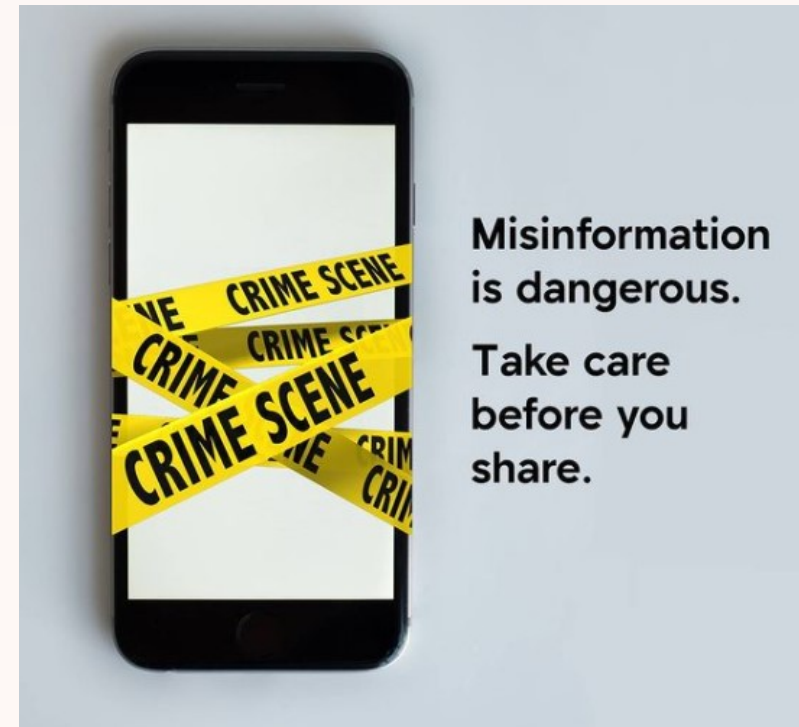




## • *Il problema della disinformazione*

Gli strumenti SM presentano un eccellente meccanismo di diffusione delle informazioni, infatti, possono indirizzare le persone verso fonti di informazione e amplificare questi messaggi a un pubblico più ampio. L'identità degli utenti e l'accuratezza delle informazioni che pubblicano sui siti dei SM non possono essere garantiti. Durante le emergenze gli individui sono esposti a grandi quantità di informazioni senza essere a conoscenza della loro validità.

Va tenuto conto che in emergenza, il flusso di informazioni aumenta esponenzialmente, quindi, il mantenimento della fiducia e la confutazione della disinformazione richiedono un elevato livello di gestione che può essere difficile per i canali SM basati sulla comunità.



**Misinformation  
is dangerous.**

**Take care  
before you  
share.**

*Immagine presa dalla pagina Instagram delle Nazioni Unite*

## • *La necessità di personale nell'uso dei SM*

I canali tradizionali rimangono comunque il principale mezzo di comunicazione.

L'integrazione dei Social Media offre il potenziale per l'interazione, la partecipazione e la sincronizzazione della comunicazione a doppio senso.



Le autorità di emergenza devono verificare le informazioni che pubblicano. Per questo, un'organizzazione governativa che vuole utilizzare strumenti SM per comunicare durante una crisi, dovrebbe definire politiche, ricevere supporto dalla direzione e definire quali informazioni condividere e attraverso quali canali.



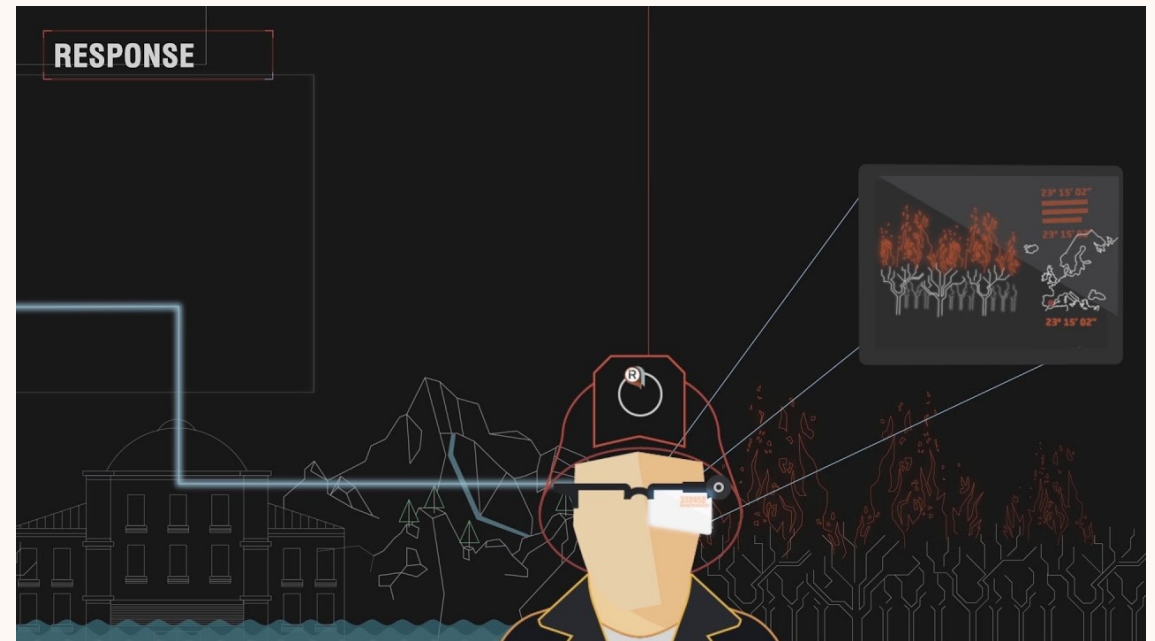
*Personale adeguato*

## • *Conclusioni*

Ormai, nella maggior parte della nostra vita quotidiana i SM sono largamente diffusi. Questo ne ha comportato la loro adozione anche da parte dei gestori delle emergenze, permettendo una comunicazione rapida e migliorare la preparazione e la risposta a un disastro, ad esempio con l'integrazione del crowdsourcing, coinvolgendo anche i cittadini.

Tuttavia, i SM sono tanto importanti quanto pericolosi a causa della disinformazione, infatti, le organizzazioni che adottano questi strumenti, necessitano di personale competente nell'utilizzo di questi canali in emergenza.

I canali tradizionali rimangono il principale mezzo di comunicazione, in ogni caso, ulteriori studi sul potenziale utilizzo dei Social Media in emergenza sono altamente raccomandati.



## •Articoli

Abbasi, (2010). Social Network perspective of firefighters' adoptive behavior and coordination among them. *ACM International Conference on Cyber, Physical and Social Computing*. Washington DC.

Brabham, (2008). Crowdsourcing as a model for problem solving. An introduction and cases. *The International Journal of Research into New Media Technologies*.

Britton, (1988). Organized behavior in disaster: A review essay. *International journal of Mass Emergencies and Disaster*.

Coombs, (2007). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding. *Sage, Los Angeles*.

Fritz, (1961). Disaster. Contemporary social problems: an introduction to the sociology of deviant behavior and social disorganization. *Nueva York*.

Huang, (2010). Web 2.0 and Internet social networking: A new tool for disaster management? Lessons from Taiwan. *BMC Medical Informatics and decision making*.

Kavanaugh, (2011). Social Media Use by Government: from the routine to the critical. *In proceedings of the 12° Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times*. New York: Associating for Computing Machinery.

Mitchell, A., Rosenstiel, T., Christian, L. (2012). What Facebook and Twitter Mean for News. *The State of the News Media 2012*: (<http://stateofthemedias.org/2012/mobile-devices-andnews-consumption-some-good-signs-for-journalism/what-facebook-andtwitter-mean-for-news/#fn-11554-1> )

Tomer Simona, Avishay Goldberg, Bruria Adini, (2015). Socializing in emergencies—A review of the use of social media in emergency situations - *International Journal of Information Management*.

## •Bibliografia

Francesca Comunello, (2014). Social Media e comunicazione d'emergenza. Edizioni Angelo Guerini e Associati

## •Sitografia

[www.sosemergenza.org](http://www.sosemergenza.org) – I social network nell'emergenza (2019)

[www.lescienze.it](http://www.lescienze.it) – Social media nella gestione dei disastri naturali e protezione civile (2013)

## · *Riassunto*

Il disastro è lo stato in cui la società, intesa come l'insieme di risorse naturali e relazioni sociali, viene perturbata. Durante un disastro la comunicazione ricopre un aspetto fondamentale, per mitigare la perdita di vite umane e danni alle infrastrutture, ma diventa cruciale quando diverse organizzazioni rispondono all'emergenza.

Molti disastri possono causare danni alle infrastrutture di comunicazione o il sovraccarico della rete di comunicazione, per questo l'utilizzo dei Social Media diventa sempre più affidabile per ottenere e condividere informazioni.

I social media sono strumenti che consentono lo scambio online di informazioni e contenuti generati dall'utente. Ad oggi sono adottati anche da governi e organizzazioni nella gestione dei disastri, grazie alla rapida diffusione delle informazioni, coinvolgendo i cittadini. Questi strumenti possono essere utilizzati in due modalità: dalle organizzazioni per il coordinamento delle attività di risposta e dal pubblico per la diffusione delle informazioni durante l'emergenza.

I dati provenienti dai social media possono essere integrati con dati di altre fonti nel crowdsourcing, per migliorare la risposta alle emergenze.

Gli strumenti social permettono di condividere un grande flusso di informazioni sia rilevanti che irrilevanti provenienti da fonti ufficiali e non, soprattutto in emergenza. L'accuratezza di queste informazioni non è sempre garantita, dando spazio alla disinformazione che, soprattutto in emergenza, rappresenta un rischio elevato per la popolazione. Le organizzazioni che intendono usare questi canali devono definire quali informazioni gestire e condividere, per questo necessitano di personale adeguato e formato.

Tuttavia, i canali tradizionali rimangono il principale mezzo di comunicazione, i social media possono essere integrati per il trasferimento delle informazioni senza ritardi, migliorare la fase di risposta e coinvolgere i cittadini.