

# Social network in emergenza



**Differenze Bullo e Cyberbullo**

	Lo conosci	Anonimo (?)	
	Sai dove sta	Difficile da individuare	
	Usa la forza	Indebolimento Remore etiche	
	Sai dove e quando agisce	Assenza di spazio e tempo	

**Bacheca ... social**

71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC - Brugherio



# ORE 17:00 - SI SCATENA L'INFERNO

71°

- ❖ E.R. Agenzia Regionale Protezione Civile – Emilia Romagna Ottobre 2014 – Autore Alice Cassoni
- ❖ Le piogge cadono incessantemente già dal giorno precedente; il livello di canali, rii e torrenti cresce ad una velocità impressionante (circa 5000 m<sup>3</sup> d'acqua/min).
- ❖ Intorno all'ora di pranzo, vengono segnalati i primi **straripamenti** nelle zone dell'alta Val Baganza e nelle zone di Corniglio e Calestano.
- ❖ Nelle zone di Corniglio e dell'alta Val Baganza la forza delle acque ha distrutto anche la sede stradale e non si contano le interruzioni alla circolazione dovute a frane e smottamenti.



# Social network e media: un aiuto importante

- ❖ Ma le sorprese non sono ancora finite: la centrale Telecom è stata completamente invasa dall'acqua. **I collegamenti internet e telefonici sono interrotti.**
- ❖ Le comunicazioni tra popolazione e mezzi di soccorso sono interrotte.
- ❖ Solo gli utenti **Vodafone possono comunicare liberamente.**





# Assenza di comunicazioni

71°

- ❖ Il blocco delle reti telefoniche ed internet si estende anche a zone molto distanti da quella colpita: da Piacenza a Bologna. **La stessa Protezione Civile Regionale non riesce a comunicare con quella locale in alcun modo.**
- ❖ Le centrali operative di 118 e 115 sono isolate. Il collasso delle linee crea non pochi problemi anche alla popolazione non colpita dall'evento. **Vengono creati dei punti strategici di aiuto ai cittadini, e mezzi di soccorso vengono fatti girare per la città in attesa che il problema venga risolto.**
- ❖ L'attrezzatura **analogica** in nostra dotazione è l'unica funzionante e ci permette di avere un contatto diretto con i colleghi operanti sul campo.



# Assenza di comunicazioni

❖ I telegiornali locali lanciano edizioni straordinarie. Sono le uniche notizie che la popolazione è in grado di ascoltare. Per tutta la sera e nei giorni successivi le comunicazioni alla popolazione arrivano solo attraverso i canali televisivi.



❖ Sono le utenze rimaste attive, però, che danno l'aiuto maggiore durante questa difficile emergenza: grazie alle pubblicazioni e alle condivisioni di notizie sui canali social più famosi (**Facebook, Twitter,...**) **la popolazione si organizza per aiutare concretamente i concittadini in difficoltà.**



# I social network

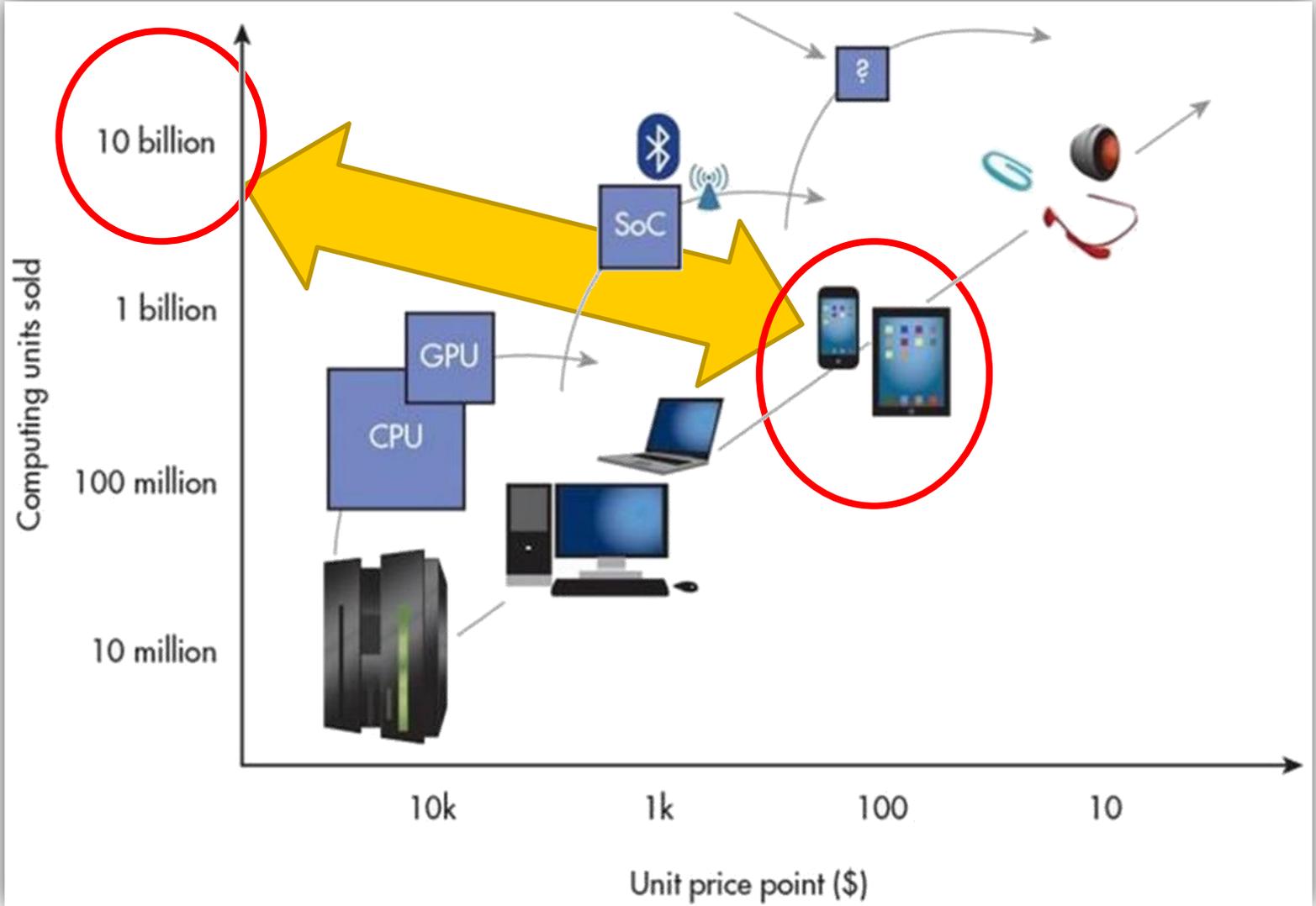
La comparsa su Facebook (social che più utilizziamo) di alcuni gruppi dedicati all'evento ci ha permesso di reperire in brevissimo tempo la forza lavoro e il materiale di cui avevamo più bisogno

Ma la solidarietà corre anche tra i gruppi non dedicati: un gruppo di persone si sono prodigati a mettere a disposizione della popolazione (e non solo) i loro mezzi e il loro aiuto.



# Perché e' stato possibile?

## La tecnologia



# Perché e' stato possibile?

## WEB 1.0 push

WEBMASTER      WEB STATICO      UTENTI

**Il loro Web**

Una grande enciclopedia di informazioni

## WEB 2.0 share

WEBMASTER      WEB DINAMICO      COMMUNITY

UTENTI PARTECIPATIVI (BLOG, WIKIS, RR.SS)

**Il nostro Web**

Una rete di relazioni sociali «social network»

## WEB 3.0 live

BANCHE DATI      WEB MULTIMEDIALE      SMART APP'S

WEB SEMANTICO + INTELLIGENZA ARTIFICIALE      RESPONSIVE DESIGN

**Il mio Web**

Personalizzabile per le mie esigenze

- Realtà aumentata
- Intelligenza artificiale
- Internet delle cose

# Internet non si comanda ...





Home Page

Calendari

Comunicazioni

Non Rischio

ToDo list

Recapiti

Uniformi

Destino Unif.

Testblog

2017-007

Calendari > 2017 > servizi-anc.brugherio

DESCRIZIONE

ANC-  
scuola  
class  
2A  
2B  
2C

Ordine di servizio

orario 7.00-14.00

- Volontari
- 1) Mariani L.
- 2) Lentini
- 3) Pavan
- 4) Manzoni
- 5)



servizi-anc.brugherio

Andrea, Andrea, Angelo, Beniamino, Brambilla, Carlo Longo, Claudio Tir

+39 333 122 5960 -Massimo

Ha che. Ora?

Andrea Mariani

Mattina 8.45 in sezione  
Pom 12.45 in sezione

+39 333 122 5960 -Massimo

Ok

Andrea Mariani

polo  
ita  
orno sett.  
arte polizia lotta\_finale  
orno sett.2  
ogo  
ezzi  
chiedente  
Tip.  
ne 2

Andrea Lentini

Lentini disponibile

Luigi Mariani

Luigi disponibile x mercoledì

Giancarlo Manzoni

Manzoni disponibile per mercoledì

Politi Giovanni

Politi disponibile per mercoledì

Iriangelo Stucchi

Stucchi non disponibile per mercoledì

Roberto Di Muro

Di Muro disponibile x mercoledì

Ragic!

Start

DB-CCV-MB

+New

Tools

ANC71\_SERVIZI

Number

\*Svolto

+ 65 SI

64

63

62

61

2017/11/11

65 SI 8:00

2017/09/11

64 SI 10:00

2017/10/11

63 -- 20:00

2017/09/11

62 SI 09:00

Brugherio

2017/09/11

61 SI 19:00

2017/09/11

60 SI 09:00

Brugherio

2017/09/11

59 SI 14:30

Brugherio

2017/09/11

58 SI

2017/09/11

57 SI

2017/09/11

56 SI



servizi-anc.brugherio

Andrea, Andrea, Angelo, Beniamino, Brambilla, Carlo Longo, Claudio Tir

+39 333 122 5960 -Massimo Giorgio Scarpa

Ha che. Ora?

20:09

Andrea Mariani

Mattina 8.45 in sezione  
Pom 12.45 in sezione

20:13

+39 333 122 5960 -Massimo Giorgio Scarpa

Ok

20:14

Di Salvo

Pe



15:51

Gianluca Grassi

Disponibile per Mercoledì

17:21

Politi Giovanni

Politi disponibile per mercoledì

18:04

Iriangelo Stucchi

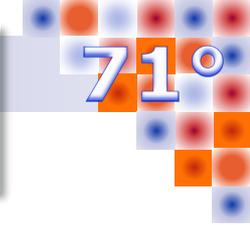
Stucchi non disponibile per lavoro, finisco turno alle 22

Roberto Di Muro

Di Muro disponibile x mercoledì

19:49

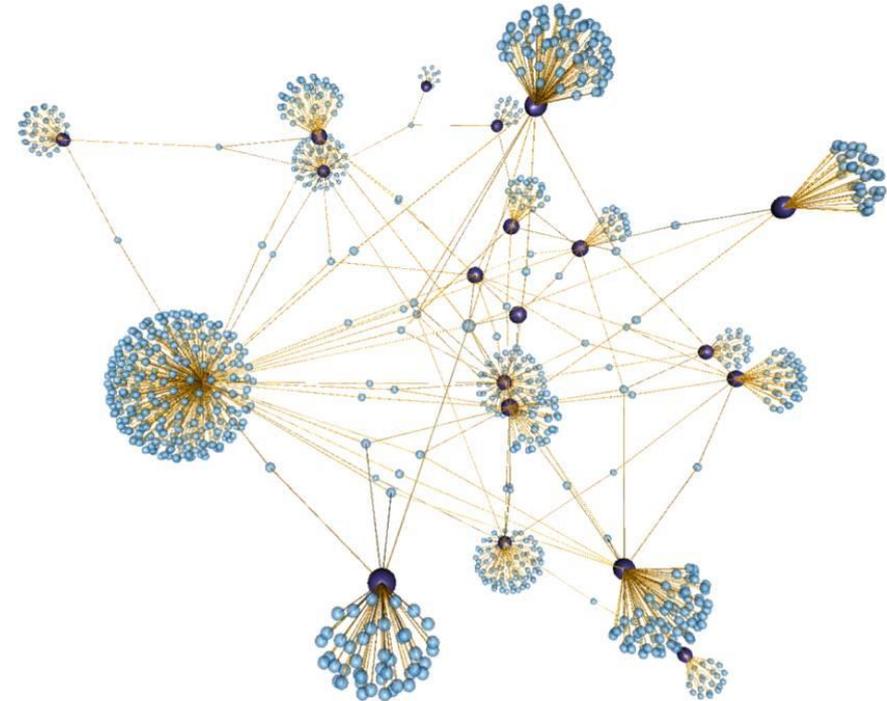
# Internet raggiunge enormi numeri di persone



Star



Mesh



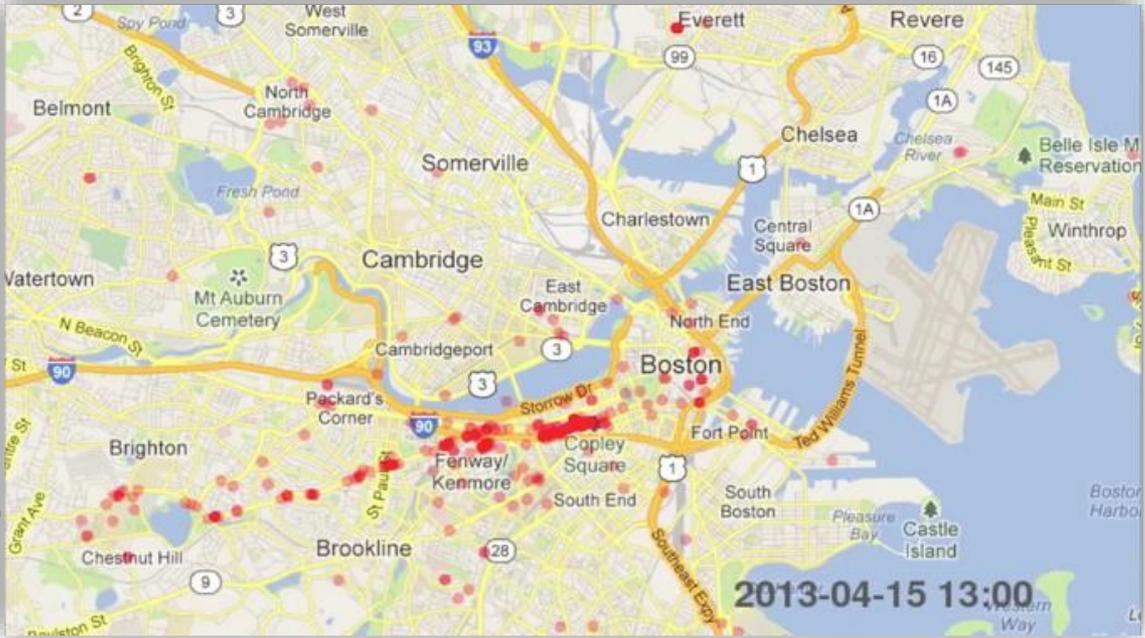
Raggiungimento totale dei contatti  
(n. di telefono)

Propagazione  
virale incontrollata

**facebook**. Edge rank

$$\sum_{\text{EdgeRank}} = \text{Affinity} \times \text{Weight} \times \text{Time Decay}$$

# Internet e' immediata



## 2018 This Is What Happens In An Internet Minute



WHEN AN EARTHQUAKE HITS, PEOPLE FLOOD THE INTERNET WITH POSTS ABOUT IT - SOME WITHIN 20 OR 30 SECONDS.

ROBM163 HUGE EARTHQUAKE HERE!

DAMAGING SEISMIC WAVES TRAVEL AT 3-5 km/s. FIBER SIGNALS MOVE AT ~200,000 km/s. (MINUS NETWORK LAG)

THIS MEANS WHEN THE SEISMIC WAVES ARE ABOUT 100 km OUT, THEY BEGIN TO BE OVERTAKEN BY THE WAVES OF POSTS ABOUT THEM.

PEOPLE OUTSIDE THIS RADIUS MAY GET WORD OF THE QUAKE VIA TWITTER, IRC, OR SMS BEFORE THE SHAKING HITS.

WHOA! EARTHQUAKE!

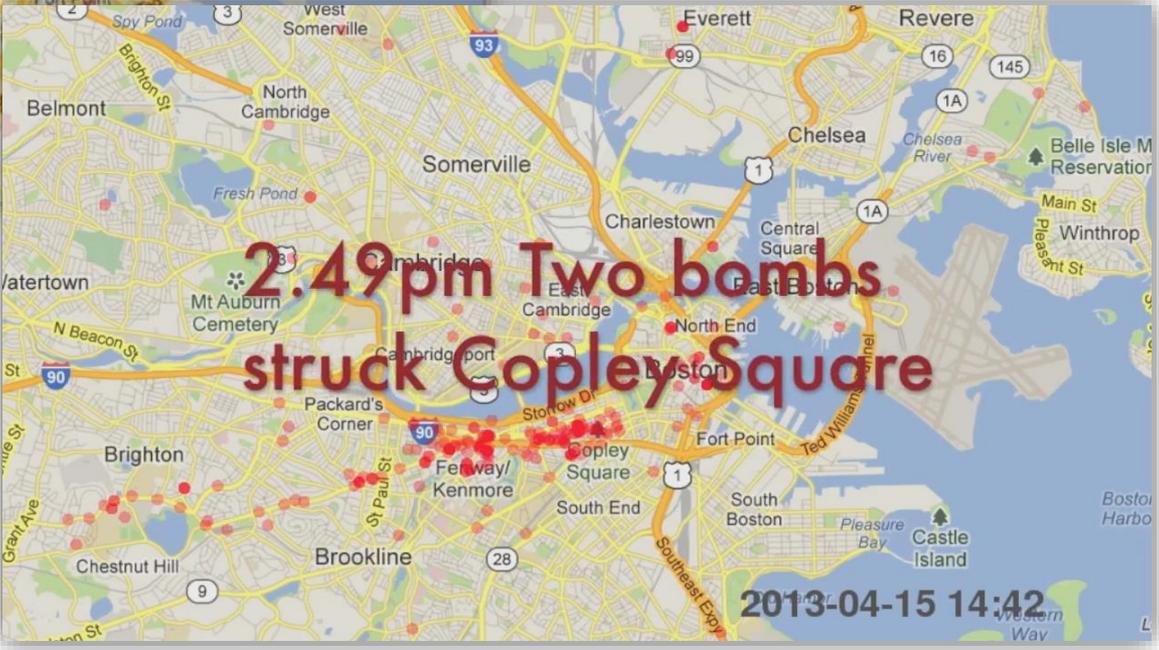
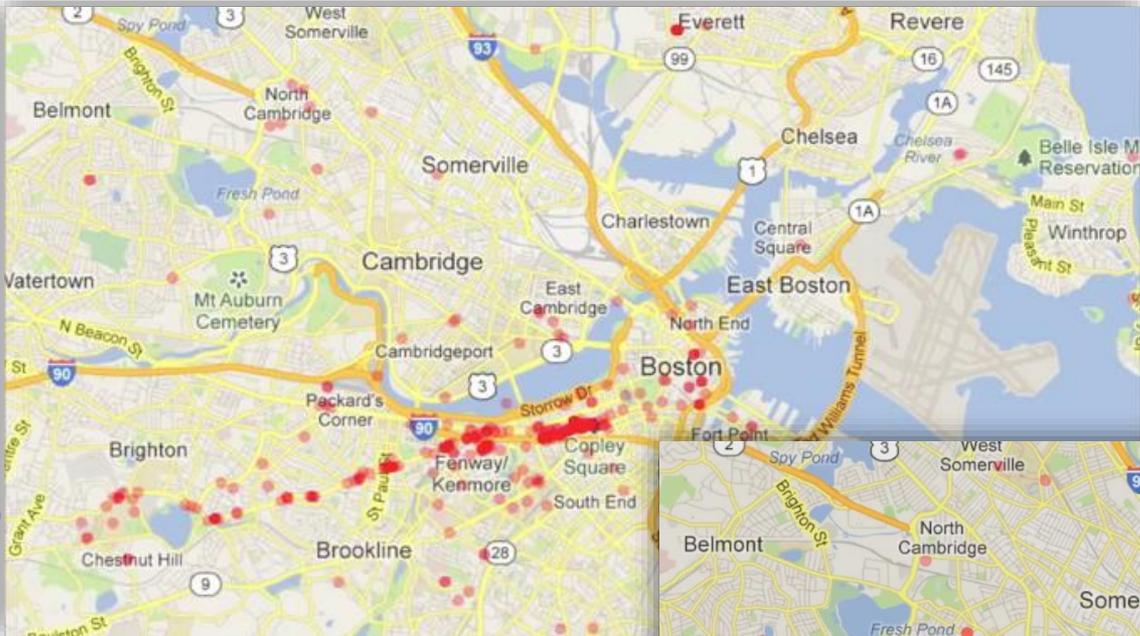
SADLY, A TWITTERER'S FIRST INSTINCT IS NOT TO FIND SHELTER.

RT @ROBM163 HUGE EARTHQUAKE HERE!

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brughiero - Associazione Nazionale Carabinieri

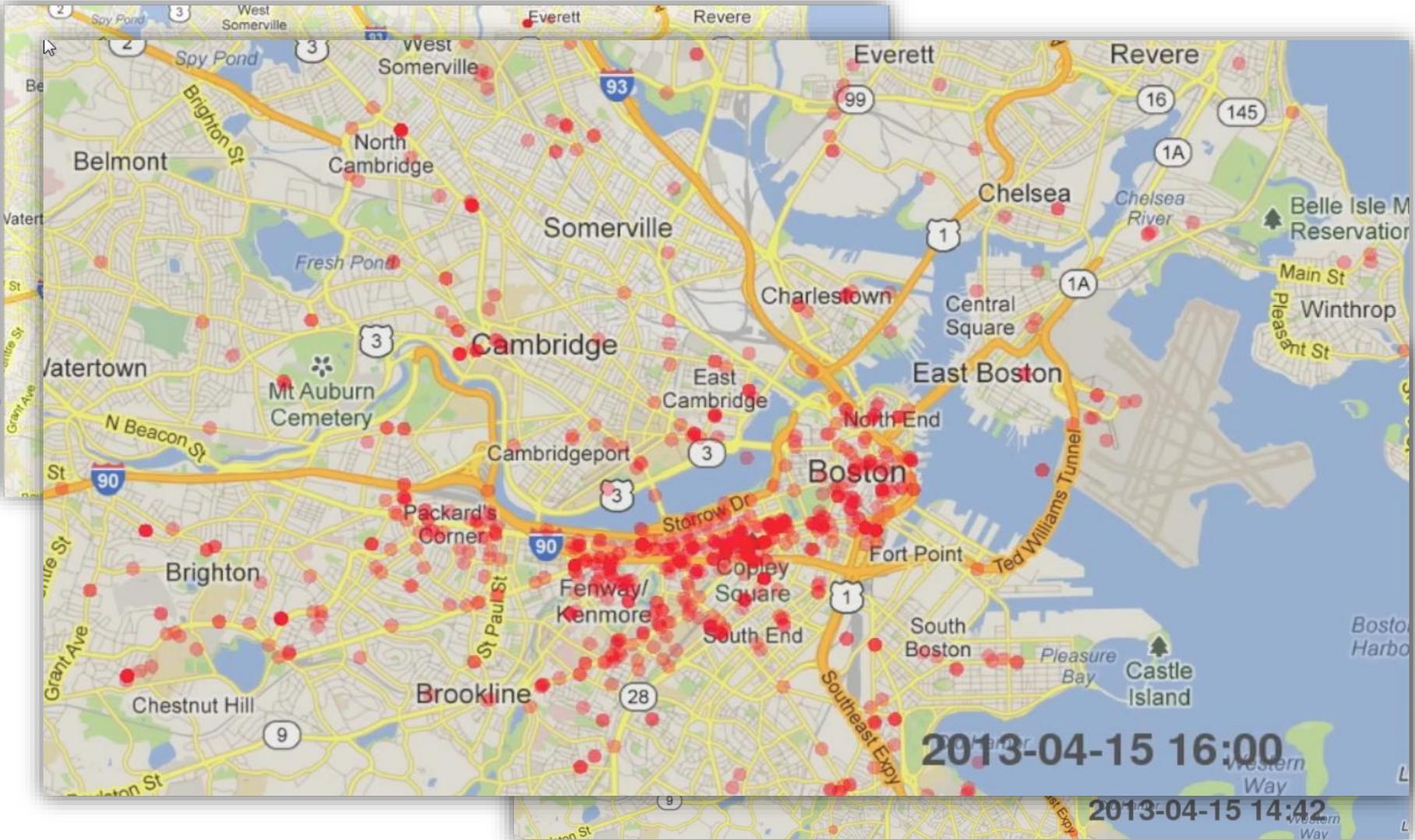
# Internet e' immediata

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC-Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri





# Internet e' immediata



Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC-Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



# I PRIMI UTILIZZI DEI SOCIAL NELLE EMERGENZE...

71°

- ❖ **Terremoto dell'Aquila (2009)** - È la prima volta che un tweet arriva prima dei media: il primo tweet fu alle 3:35 (**tre minuti dopo la prima scossa delle 3:32**)
- ❖ **Terremoto Emilia Romagna (2012)** - «Enorme scossa di #terremoto ORA #modena #sanfelice. pare che le case siano ok, interni case distrutti. gente in strada» **Tweet alle 4:13 meno di dieci minuti dopo la prima scossa.**
- ❖ **Alluvione di Genova (2011)** - Gruppi di giovani si organizzano e danno vita a **#angelicofangosullemagliette**
- ❖ **#Boneve (2012)** - Durante la forte nevicata a Bologna **l'hashtag #boneve** si è presentato immediatamente come un positivo e auto-organizzato modo di comunicare.

# Internet permette l'immediata creazione di notizie

... ormai si parla di UGC (User generated contents)



Ci sono gli addetti ai lavori ma ...

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



# Il passaparola ... che conta



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA**

Università degli Studi di Milano Bicocca  
Collegio e università - Punto di riferimento

4,0 ★ 4,0 su 5 stelle  
2,4mila recensioni

5 stelle 1,11  
4 stelle 578  
3 stelle 411  
2 stelle 103  
1 stella 176

**Giovanni Grossi** ha recensito Università degli Studi di Milano Bicocca il 4 dicembre 2015

Organizzazione di aule, esami e piani di studi pessima. Edifici non funzionali, con parti interne inagibili per mancata manutenzione. Sembra un liceo. Difficile da spiegare le carenze di questa università, purtroppo chi la vive sa di cosa parlo.

**game\_galaxy (2837)** ★

Feedback positivi (ultimi 12 mesi): 99,9%  
[Come viene calcolata la percentuale di Feedback?]  
Utente da: 12-giu-08 in Italia  
Registrato come venditore professionale

Questo utente è un **Venditore Affidabilità Top**

- ✓ Riceve sempre una valutazione dettagliata molto alta da parte degli acquirenti
- ✓ Spedisce gli oggetti in modo veloce
- ✓ Ha una comprovata esperienza nel fornire un servizio eccellente

Ulteriori informazioni

Punteggi di Feedback recenti (ultimi 12 mesi)			
	1 mese	6 mesi	12 mesi
Positivo	160	1077	2600
Neutro	0	2	8
Negativo	0	1	3

Valutazione dettagliata del venditore (ultimi 12 mesi)		
Criteri	Punteggio	Numero di valutazioni
Oggetto conforme alla descrizione	★★★★★	2377
Comunicazione	★★★★★	2371
Tempi di spedizione	★★★★★	2373
Costi di spedizione e imballaggio	★★★★★	2410

**"Would not go back"**  
★★★★★ Reviewed October 19, 2013

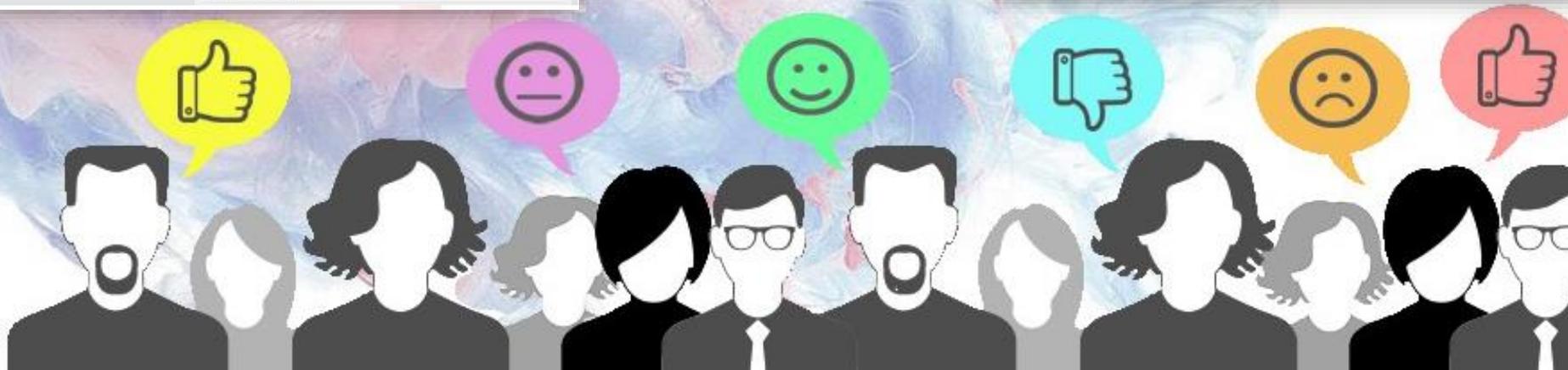
We chose this hotel only because during the long weekend when we were visiting all hotels downtown were crazy-priced and this one seemed as a more reasonable price-value combination. Unfortunately, we err-ed-on the value side. The only plus of this hotel is closeness to the T and cheapness of parking.

The room was small, the bathroom didn't have any counter big enough to put your travel purse on, bed and pillows were uncomfortable. Sound isolation is terrible - noise from the hall carries all the way in. The floor in the room is not carpeted in the main area and therefore if someone above you wears hills you hear it very well.

Stayed October 2013, traveled as a couple

★★★★ Value	★★★★ Rooms
★★★★ Location	★★★★ Cleanliness
★★★★ Sleep Quality	★★★★ Service

e Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



# Attenzione ai boomerang



**Regione Lombardia** · Piace a 15.879 persone  
18 ottobre alle ore 11.51 nei pressi di Milan · 🌐

Dote Unica Lavoro: giovani inoccupati, disoccupati o lavoratori in cassa integrazione a partire dal 21 ottobre possono rivolgersi a operatori accreditati da Regione Lombardia per verificare se posseggono i requisiti per usufruire di Dote Unica Lavoro. Disponibile online il catalogo degli operatori  
<http://www.ifl.servizirl.it/home-page-ea>

Mi piace · Commenta · Condividi 💬 135

👍 A Parco del Mincio, Gaia Chezzi, Insight Formazione - Scuola di Counseling a Mediazione Corporea di Milano e altri 58 piace questo elemento.

**Tiziano** [redacted] ATTENZIONE!! il link NON funziona  
18 ottobre alle ore 11.52 · Mi piace · 👍 8

**Filippo** [redacted] non si apre la pagina ....  
18 ottobre alle ore 11.53 · Mi piace · 👍 5

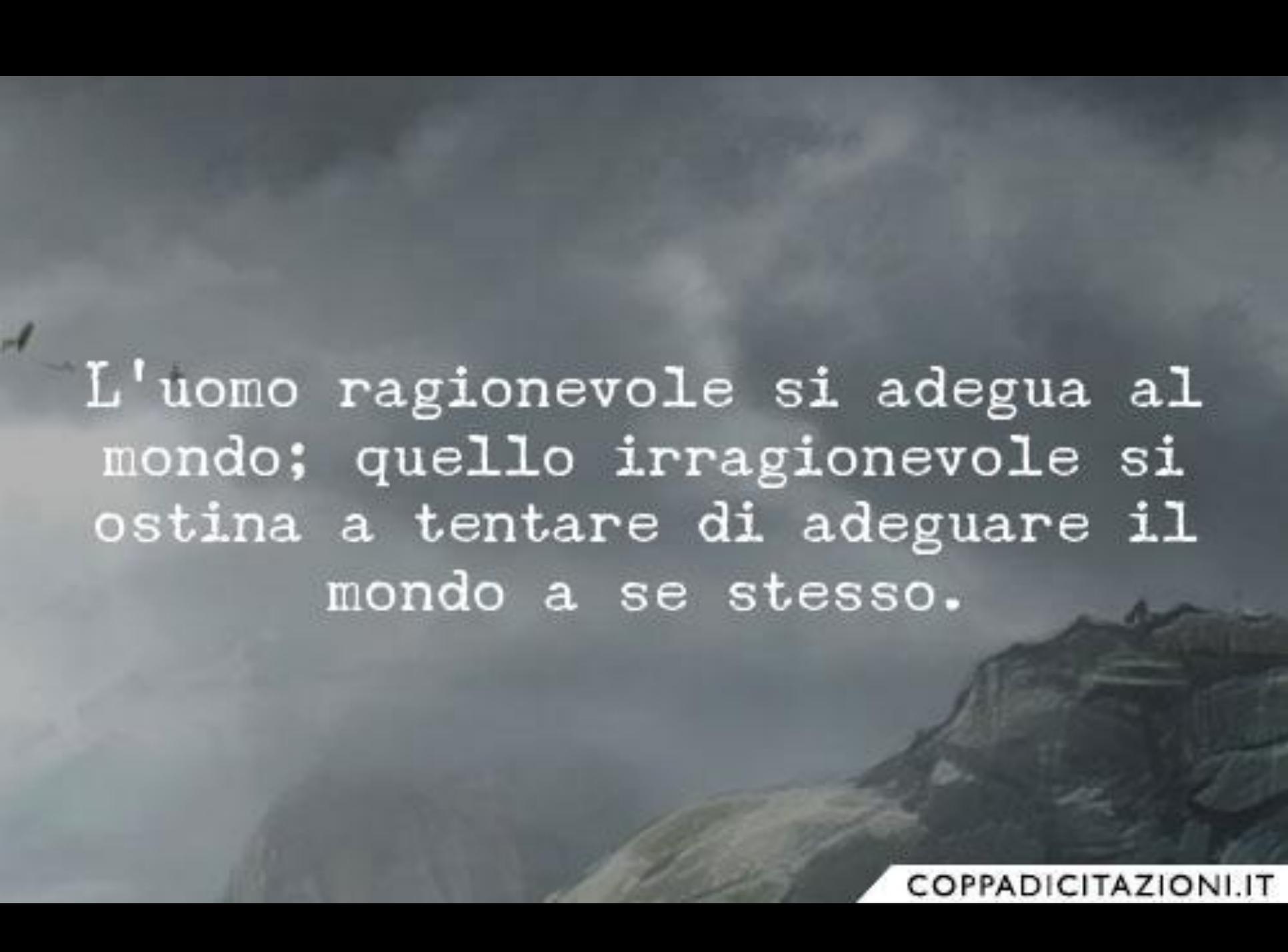
**Centroracco** [redacted] fornite spiegazioni a riguardo .... in quali sedi si possono fare le domande ??  
18 ottobre alle ore 11.54 · Mi piace

**Lilli** [redacted] non si apre confermo  
18 ottobre alle ore 11.56 · Mi piace · 👍 1

**Lucia** [redacted] confermo pure io non si apre !  
18 ottobre alle ore 11.58 · Mi piace · 👍 1

**Maurizio** [redacted] Anche a me uguale  
18 ottobre alle ore 12.01 · Mi piace · 👍 1

Ricordate il  
DBVOL?

A dark, moody landscape with a cloudy sky and a rocky foreground. The text is overlaid in a white, monospaced font.

L'uomo ragionevole si adegua al  
mondo; quello irragionevole si  
ostina a tentare di adeguare il  
mondo a se stesso.

# Protezione civile nei social

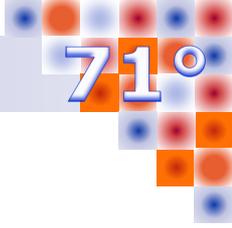
Prevenzione	Emergenza	Post emergenza
Fidelizzazione utenti	Dare informazioni utili sull'emergenza	Facilitare la diffusione delle comunicazioni
Diffusione allerte meteo	RICEVERE informazioni e DARE risposte	Diffusione informazioni utili per il superamento dell'emergenza
Preparazione della Comunità	Monitoraggio costante	Mantenere alta l'attenzione sull'emergenza
Informazione e formazione (es. Locandine formato informatico su cosa fare in caso di terremoto)		

**Ascoltare**

**Monitorare**

**Partecipare**

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



# I passi necessari

# Farsi trovare Credibilità Autorevolezza



# Ricerche in internet

www.google.com/#q=affordable+seo+services+company&hl=en&biw=1304&bih=707&fp=1&bav=on.2,or\_r\_gc\_r\_pw,.cf.osb&cad=b

affordable seo services company

**Paid vs. Organic Search Results**

**PAID!**

**ORGANIC**

We're changing our privacy policy and terms. This stuff matters.  
Learn more | Dismiss



EdgeRank

$\text{AFFINIT } \times \text{PESO} \times \text{TEMPO}$

- AFFINIT :** qualit  dell'affinit  tra utente e contenuto
- PESO:** stato, commenti, like, tag, condivisioni
- TEMPO:** tempo di decadimento, attualit  del contenuto rispetto al giorno

È U, W, D.

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brughiero - Associazione Nazionale Carabinieri

Registrare il dominio  
[www.protezionecivile-xyz.it](http://www.protezionecivile-xyz.it)  
@protezionecivile-xyz

A photograph of an astronaut in a white spacesuit standing on the lunar surface. To the left is the Apollo Lunar Module (LM) with its gold-colored thermal insulation and a lunar rover. An American flag is planted in the ground between the LM and the astronaut. The background shows the dark sky and the horizon of the moon.

Avete mai cercato la vostra organizzazione?  
Con chiavi in google o con hastagh



# Ranking in questa sala

71°

Chiave di ricerca: «Protezione civile xyz»

Google	posizione		facebook	ultimo aggiornamento
sito comune	1		primo	maggio
facebook	1		primo	2017
sito nazionale (key)			no key	2017
sito comune	1		no key	giugno
sito odv	1		primo	3 gg
sito odv	1		primo	maggio
sito odv	1		not found	
error			not found	
sito odv	1		primo	giugno
sito comune	1		primo	3 gg
sito comune	1		no key	2017
sito comune	1		not found	
sito odv	1		pagina comune	giugno

# Essere credibili

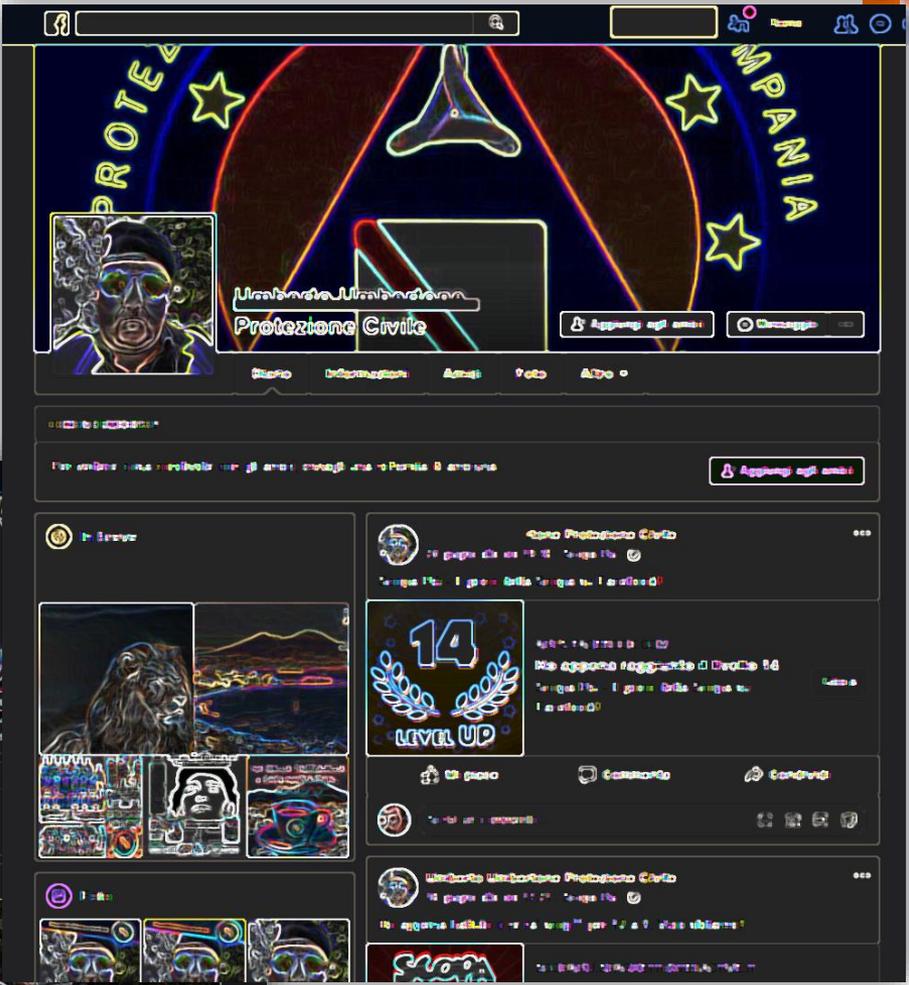
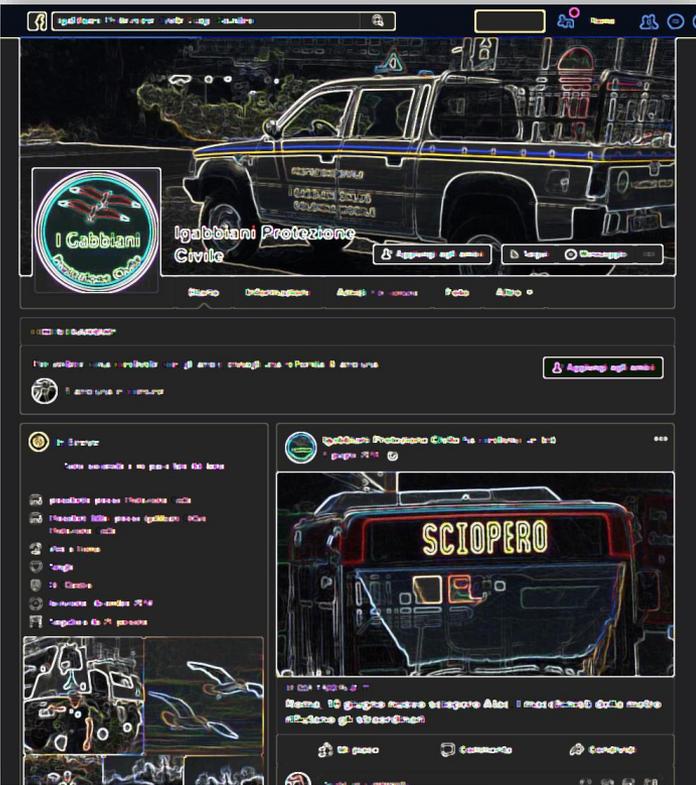
Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri

The screenshot shows a Facebook page for 'Abuso di Protezione Civile'. The page header includes the Facebook logo, the name 'Abuso di Protezione Civile', and navigation icons for Home, Friends, Messages, and Notifications. The main content area features a post from 'Abuso di Protezione Civile' dated 19 maggio 2014, with the caption '"Scorte tecniche"'. The post image shows a white car with a yellow stripe on a narrow street, surrounded by a crowd of people and police officers. Below the image are interaction buttons for 'Mi piace', 'Commenta', and 'Condividi'. A comment from Michele Ricciardelli is visible, discussing gas prices. The right sidebar contains a 'Community' section with statistics (4293 likes, 4254 followers) and a list of related pages including 'Le Iene', 'Polizia di Stato', and 'Esercito Italiano'.



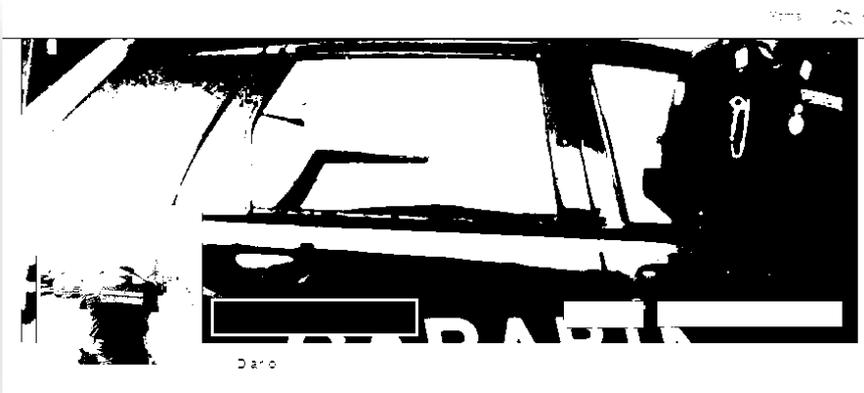
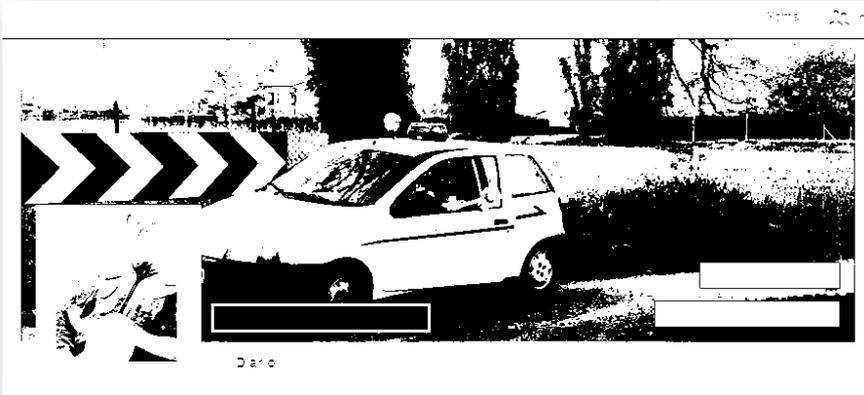
# Profilo privato o pagina organizzazione

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



# Le foto inopportune

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri









71°

# Focalizzare le pagine

Associazione Nazionale Carabinieri  
Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC

Search bar: Cerca su Business Manager

Account: Nucleo ANC 71

Activity: Oggi sono la Protezione Civile - ANC Brugherio

Buttons: Aggiungi ai preferiti, Salta

Text: Per modificare i preferiti in un altro momento, clicca sull'icona a forma di stella per qualsiasi Pagina.

Section: Usati di recente

Page Name	Change	Value	Change	Value	Change	Value
Nucleo Volontariato e Protezione Civil...	6 +50%	2127 +22%	358 +13%	"Mi piace" sulla Pagina	Persone raggiunte	Interazioni con i post
Allerta Meteo Brugherio	4 +100%	409 +8080%	40 +100%	"Mi piace" sulla Pagina	Persone raggiunte	Interazioni con i post
Oggi sono la Protezione Civile - ANC B...	6 +50%	—	—	—	Persone raggiunte	—
Io Non Rischio ANC Brugherio	4 +300%	3 +100%	—	—	Persone raggiunte	Interazioni con i post
anc-formazione.it	3 +50%	—	—	—	Persone raggiunte	—
ANC Academy - Mini Cadetti in azione ...	—	—	—	—	—	—
Bullismo: la carriera senza valori - AN...	1 +0%	—	—	—	Persone raggiunte	—
Anch'io sono la Protezione Civile - AN...	—	—	—	—	—	—

- #ancbrugherio
- #anc71
- #allertameteobrugherio
- #ancformazione
- #ancbullismo
- #...



# Esempi pagina master e riferite

71°

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brughiero - Associazione Nazionale Carabinieri





# L'Aquila un primo esempio

71°



- ❖ 6 aprile 2009 terremoto 6.2 magnitudo h 3.32
- ❖ Vengono creati gruppi su FB di sostegno alla tragedia (Cfr. Popolo delle Carriole)
- ❖ Si ha uno scambio costante di informazioni tramite il WEB2.0 per tutta l'emergenza e anche nel post emergenza. Sono stati creati anche numerosi blog dedicati.
- ❖ Nei minuti e nelle ore successive alla scossa vengono pubblicati numerosi post dagli abitanti colpiti per dare notizie di danni e feriti.
- ❖ Nasce un nuovo modo di comunicare in emergenza un modo partecipativo che vede al centro della comunicazione i comuni cittadini che trasmettono le loro sensazioni senza filtri o veti.
- ❖ Si ha la possibilità di mettersi in contatto con il mondo in pochi istanti e diffondere notizie rapidamente.
- ❖ “Numerose persone si stanno radunando in piazza d'armi”
- ❖ “siamo in molti in piazza d'armi venite qui, qui è sicuro”
- ❖ “Ci stiamo dirigendo verso piazza d'armi”
- ❖ Post molto diffuso “wifi libero”, “aprite le reti wifi”



# Autorevolezza inaspettata



In pochi minuti grazie ai social media la notizia ha fatto il giro della Toscana e dell'Italia, 6000 persone si riversano in strada e deve partire la CMRT poiché il Sistema PC locale non è in grado di dare supporto a tutte queste persone. Ricordiamoci che il comunicato del DPC era delle prime ore della mattina e l'allarme a livello comunale è stato dato alle 22 di sera.



**American  
Red Cross**

**Digital Operations Center**

**Powered by Dell**







### Community

527 Tweets about Midwest Tornadoes in the last 4 hours



### @Star1021

 Locale: Knoxville, TN  
Joined: 02-17-09

Bio: Your #1 Hit Music Station Knoxville

249 following  
3,629 updates

4,282 followers  
90 listed

### Social Profile:

<http://www.star1021fm.com/>

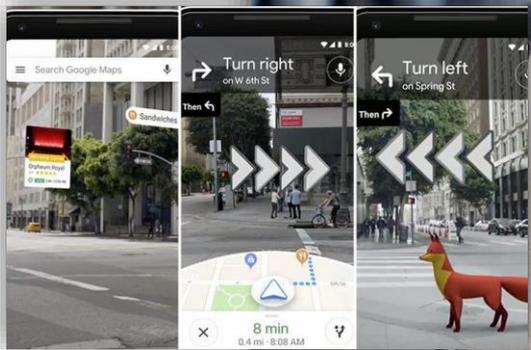
### Latest Posts:

Star 102.1 is partnering with WATE 6 News and American Red Cross to raise money for tornado victims in East... <http://t.co/zprtg29>

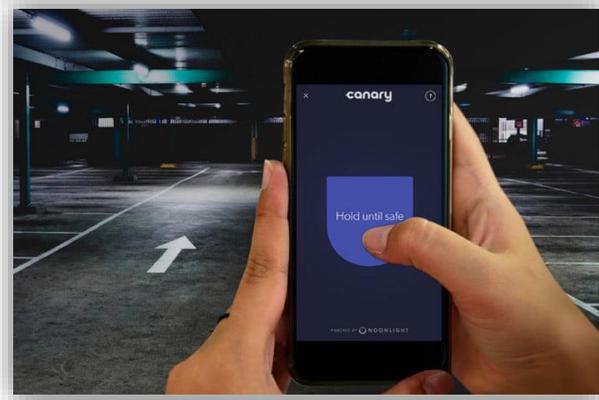
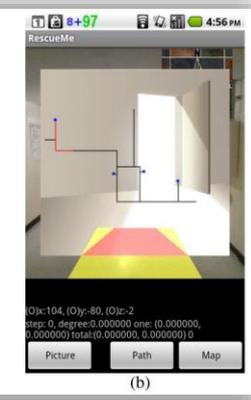
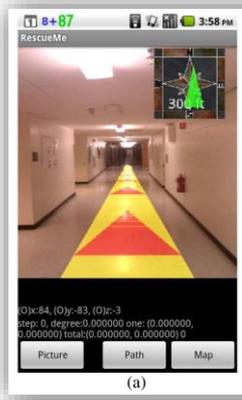
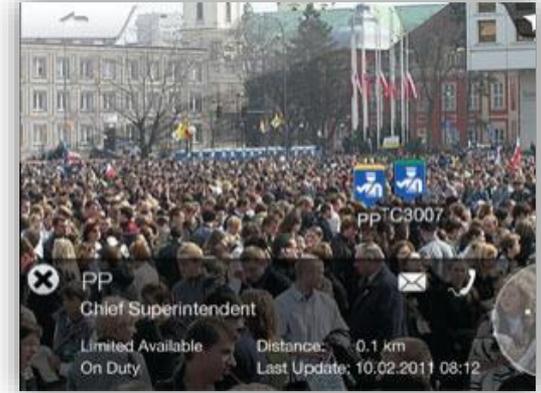
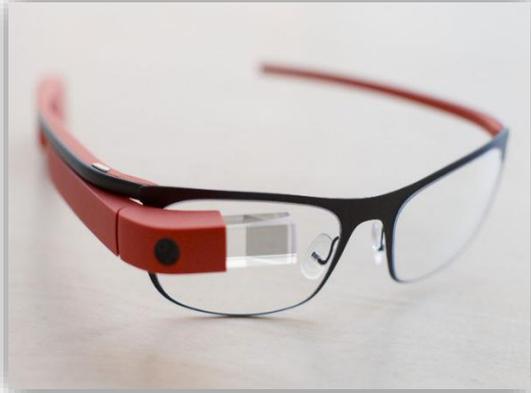


Tweetdeck - Monitoring Tool

# Oltre Web 3.0 – big data – ai – ar



# Oltre Web 3.0 – big data – ai - ar



Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri

## Social Media Explained



I'm Eating a #pizza



I like pizza



This is where I eat pizza



Here's a photo of my pizza



Here I am eating a pizza



My skills include Pizza Eating



Here's a pizza recipe



I'm a Trinity Social Media  
Employee who eats Pizza



Adesso gli aspetti tecnici



... Domande ...





**Grazie per  
L'attenzione**



**71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile  
Associazione Nazionale Carabinieri  
Sezione di Brugherio – “Virgo Fidelis”**

Via San Giovanni Bosco, 29  
20861 Brugherio (MB)

e-mail: [info@anc-brugherio.it](mailto:info@anc-brugherio.it)

Web: [www.anc-brugherio.it](http://www.anc-brugherio.it)