



# Protocollo di intervista semi-strutturata

## INTRODUZIONE

Durata dell'intervista

1 ora

Struttura dell'intervista

1. **INTRODUZIONE** (5 minuti)
2. **PROFILAZIONE** (5 minuti)
3. **RAPPORTO ENTE-CAMBIAMENTO CLIMATICO** (15 minuti)
4. **AZIONI, OSTACOLI E CRITICITÀ** (15 minuti)
5. **SPUNTI PER IL FUTURO** (15 minuti)
6. **CONCLUSIONE** (5 minuti)

## PROTOCOLLO

### 01. INTRODUZIONE (5 min)

#### Presentazione

Ciao, mi chiamo Elisa Spalletta sono una studentessa universitaria dell'ISIA Roma Design, del corso Design dei Servizi. Oggi sono qui per approfondire la mia conoscenza riguardo la gestione del cambiamento climatico per poter progettare un servizio più efficace e mirato.

Le informazioni raccolte saranno trattate in maniera riservata e utilizzate esclusivamente per fini

di ricerca e progettazione. Se siete d'accordo, potremmo registrare l'intervista per agevolare la successiva analisi dei contenuti.

Grazie per la vostra disponibilità!

## **Gli altri ricercatori**

Oggi non sono sola, con me c'è la mia collega Matilda Pacanowski, che prenderà appunti e documenterà la nostra conversazione.

## **Il progetto**

Ci stiamo occupando della gestione del cambiamento climatico nella città di Roma. L'obiettivo di questa intervista è comprendere le dinamiche, le sfide e le prospettive delle istituzioni di Roma sul tema del cambiamento climatico. La vostra prospettiva è fondamentale per orientare il nostro lavoro e capire meglio come migliorare i servizi legati a questo ambito.

## **Lo scopo dell'intervista**

Stiamo interloquendo con le figure chiave che possono aiutarci a comprendere meglio l'ambito e gli obiettivi del progetto, oltre a fornire raccomandazioni per il futuro.

Per questo ti abbiamo coinvolto.

## **Lo svolgimento dell'intervista**

Trascorreremo con te 1 ora circa. L'intervista sarà una conversazione spontanea, proporremo una serie di spunti di riflessione, ci interessa principalmente capire meglio la tua esperienza e raccogliere la tua opinione relativamente ai temi che tratteremo.

C'è qualcosa che vorresti chiarire prima di iniziare?

,

## 02. Profilazione (5 min)

**OBIETTIVO:** *Rompere il ghiaccio e contestualizzare il ruolo del partecipante rispetto al progetto*

Parlaci un po' della tua vita professionale:

### 1. Qual è il tuo ruolo?

Prima ero dirigente in presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Protezione Civile, dirigente del Servizio Sistemi Informativi, quindi dell'informatica, mentre adesso sono dirigente, quindi sono Head della parte ICT in CDP Venture Capital, quindi Cassa Depositi e Prestiti, sarebbe la società di Venture Capital di Cassa Depositi e Prestiti. Ho cambiato un po' il mestiere, quindi non ci occupiamo di cambiamenti climatici, anche se poi ci sono dei fondi che di fatto sono orientati al green, però non è contestuale questa intervista, però come ho condiviso con la vostra docente, di fatto avendo avuto esperienza, magari vi posso dare qualche indicazione.

In questo momento non posso e non sto parlando delle vesti di dirigente della protezione civile, perché ho cambiato lavoro e ovviamente neanche con il ruolo che ho attualmente, perché non mi occupo di questo.

### 2. Da quanto tempo lavori in questo ambito? E quali sono le tue mansioni?

Quando sono stato in protezione civile, ho lavorato sette anni in protezione civile, quattro anni come funzionario ed ero responsabile da parte Cyber Security e sviluppo applicativo e poi tre anni come dirigente, dove fra le varie attività, molto probabilmente avrete ricevuto il messaggio di IT-Alert, che è uno dei progetti che ho portato avanti e messo in produzione io. Come dirigente mi occupavo di tutta l'infrastruttura informatica che si occupava anche della parte meteo-idro, dove venivano gestite a livello informatico tutte le piattaforme radar, sono dei radar di terra che vedono l'impronta dove sta avvenendo un evento meteo-idro.

### 3. Quale è il ruolo dell'ente nel contesto delle questioni climatiche?

La protezione civile nel dettaglio si occupa di raccogliere tutte quelle informazioni che servono poi anche nell'analisi dei dati storici a vedere quelli che sono i cambiamenti climatici, quindi detiene grosse quantità di dati che permettono a livello storico poi di elaborare dei modelli utili sia alla prevenzione e quindi alla previsione e magari che possono essere messi poi a fattor comune anche con altre organizzazioni che nel caso possono mettere su dei modelli delle analisi sul cambiamento climatico.

#### 4. Quali sono i vostri principali ambiti di intervento? Quali le priorità?

Innanzitutto è una raccolta di dati, quindi l'approccio che io utilizzavo sempre questo termine, l'approccio è quello Data Driven Decision Making, DDDM, che vuol dire l'azione basata sulle informazioni, sui dati che venivano raccolti. Quindi l'obiettivo primario è il funzionamento dei sistemi che raccordano i dati, sono vari, sono i radar, sono i pluviometri, sono tutta una serie di sistemi o del Dipartimento della Protezione Civile o anche messi a disposizione dalle regioni. Una grossa attività è svolta dalle regioni, che ovviamente hanno un'operatività sul territorio che il Dipartimento non potrebbe avere.

#### 5. Collaborate con altri Enti e istituzioni? Se sì quali?

Sono le regioni, le città metropolitane e i centri di competenza. I centri di competenza sono delle organizzazioni che operano per l'organizzazione di ricerca principalmente, che operano per il Dipartimento della Protezione Civile al fine di fare ricerca, di fare software.

Ma anche centri di Ricerca, Università e tanti altri. Le collaborazioni sono continue anche perché molti centri di ricerca richiedono i dati, molti dati che voi vedete, ma questo non è valido soltanto per il meteo-idro, anche per i terremoti e altri dati. Molte organizzazioni prendono i dati dalla protezione civile. Il dato, soprattutto per i temi di cui state trattando, è veramente uno degli asset più importanti, perché è dal dato che noi riusciamo a capire come poter intervenire. In generale il dipartimento della protezione civile mette sempre a disposizione i dati.

#### 6. Da quanto tempo operate in questo settore?

Sono decenni, non riesco ad essere preciso nella risposta, ma diciamo che è una delle attività più importanti della protezione civile, quindi posso quasi dire quasi da quando esiste la protezione civile.

### 03. Rapporto ente-cambiamento climatico (15 min)

**OBIETTIVO:** *Comprendere il lavoro dell'ente nel contesto del cambiamento climatico a Roma.*

#### 7. Quali strategie o linee guida utilizzate?

Absolutamente sì, ci sono tutta una serie di procedure, si segue l'attivazione di funzioni durante l'emergenza in base alla necessità, per esempio l'informatica è una delle funzioni che durante l'emergenza viene sempre attivata, perché ovviamente sotto l'informatica ci sono tutte quelle operazioni necessarie a far girare anche certi sistemi, ma anche ad elaborarli, perché poi un'altra organizzazione con cui lavoriamo è sicuramente l'Unione Europea, perché dall'Europa abbiamo il collegamento con Copernicus, che è una serie di satelliti che forniscono, tra l'altro noi abbiamo un accordo con Copernicus per cui possiamo chiedere il sorvolo, il sorvolo dei satelliti su delle aree oggetto di evento in modo da vedere quali sono le aree allagate.

Queste sono tutte informazioni che poi aiutano durante un'emergenza, nella gestione dell'emergenza, anche per esempio a capire dove andare a indirizzare dei finanziamenti a supporto delle popolazioni colpite

dall'emergenza, ma soprattutto in una logica di dati storici che permettono di capire quali sono le aree che sono andate in esondazione. In generale la protezione civile è il dipartimento della protezione civile come soggetto che coordina, ma dovete fare sempre riferimento al mondo della protezione civile che rientra nel sistema, nel servizio della protezione civile nazionale dove rientrano dalle forze dell'ordine all'esercito fino ad arrivare ai volontari che poi sono veramente un'élite, un punto molto importante per il mondo della protezione civile. *Perfetto, quindi ricoprono anche loro un ruolo particolare?* Assolutamente sì, sono coloro che più operano sul territorio a supporto e lo fanno anche in maniera volontaria,

#### 8. Quali sono i criteri di priorità rispetto ai progetti?

Sicuramente riguarda delle tematiche e degli eventi che si sono verificati sul territorio. Dopodiché nel mondo della protezione civile queste priorità possono essere totalmente ribaltate o modificate nel momento in cui c'è un evento. Quindi bisogna intervenire.

Per esempio l'anno scorso, 2024, abbiamo fatto un'esercitazione per i campi flegrei, perché lì c'è un problema oggettivo del famoso bradisismo. C'è stato il problema dell'Emilia-Romagna, quindi ci sono stati vari eventi in Emilia-Romagna, ecco il punto meteo-idro, anche la Toscana.

#### 9. Quali sono le maggiori criticità riscontrate nel V municipio a causa del cambiamento climatico?

Questo non te lo so dire, anche perché il Dipartimento della Protezione Civile lavora in collaborazione con la Regione Lazio, la Regione Lazio a sua volta lavora con il Comune di Roma, con il Comune di Roma ci lavora anche la Protezione Civile, però sono cose molto di dettaglio che riguardano verticalmente e direttamente porzioni di territorio, passate in termini piccole, per quanto è grande l'Italia, e il Dipartimento non dovrebbe entrare. Certo, lo dico proprio che se domani dovesse esserci un evento che riguarda il quinto municipio, è ovviamente un evento importante e il Dipartimento della Protezione Civile sicuramente settinerebbe, questo assolutamente sì.

#### 10. (11.2) Come vengono monitorate le criticità e i dati?

Sì, come vi ho detto si utilizzano molto sistemi IoT, quindi ci sono sistemi IoT sul territorio, per sistemi IoT noi potremmo dire la piattaforma radar, quindi radar di terra, piuttosto che i pluviometri. I pluviometri sono una sorta di contenitori dove finisce l'acqua e in base a dove finisce l'acqua si capisce quanto effettivamente sta arrivando. Questi generano informazioni, queste informazioni vengono elaborate da algoritmi che danno poi la dimensione, algoritmi molto complessi come anche molto semplici, che danno poi la dimensione di quello che è l'evento. Immaginiamo per esempio che metti un contenitore dell'acqua fuori al giardino, inizia a piovere, oggi piove 2 mm, domani piove talmente tanto che si alza di 5 cm. Ovviamente con questo piccolo esempio capisci qual è la dimensione dell'evento, ovviamente voi dovete pensare che quando si fanno analisi non si fanno su 1, 2 o 3 pluviometri. La numerosità dei radar è una numerosità finita e necessaria per

monitorare il territorio italiano. In questo momento si stanno anche rafforzando, tra l'altro. I pluviometri sono tanti, anche perché banalmente se io volessi far scattare un'allarme, basta che vado a riempire un pluviometro e faccio scattare l'allarme, invece vengono presi tutta una serie di pluviometri e da lì vengono fatte delle analisi.

11. Mi faresti un confronto delle strategie del V municipio con quelle dei municipi della città? Noi operiamo molto nel meccanismo europeo di protezione civile, che è un meccanismo che viene attivato nel momento in cui ci sono degli eventi molto importanti. Il meccanismo europeo per esempio si è attivato anche quando c'è stato l'evento in Emilia-Romagna, come per esempio si è attivato in altri casi in Europa, ma in generale forse anche nel mondo. La protezione civile italiana è una delle protezioni civili molto più operativa, molti dicono la migliore protezione civile al mondo. Non faccio fatica a dirvi che molto probabilmente è così, nel senso che innanzitutto mi fa piacere ricordare il Dipartimento come molto operativo e come un'esperienza veramente importante per me. Però effettivamente ho avuto modo di operare con colleghi molto preparati, ma soprattutto il Dipartimento è una missione. La modalità di approccio, quelle poi dipendono anche da come sono organizzate a livello statuario, quindi a livello di Stato come sono organizzate le forze. Nel caso nostro la protezione civile è sotto la Presidenza del Consiglio, in altri casi sotto il Ministro dell'Interno, le volte sono erogate direttamente dai Vigili del Fuoco l'operatività della protezione civile. Quindi sono diverse le modalità. Quello che posso dire è che noi sicuramente di molto più operativo rispetto alle altre protezioni civili, abbiamo appunto il mondo del volontariato. Quando noi abbiamo un evento possiamo operare in un certo modo grazie al mondo del volontariato. Quindi se oggi posso dire qual è la differenza importante nell'operare, sicuramente oltre alla preparazione di tutti gli organismi che operano il Servizio Nazionale della Protezione Civile, sicuramente il volontariato è quell'aspetto in più che ci dà una marcia in più nell'operatività. E i volontari si muovono spesso all'estero.

## 04. Azioni, Ostacoli e criticità (15 min)

**OBIETTIVO:** *Identificare le azioni, le riflessioni e le criticità incontrate nel lavoro dell'ente.*

12. Esistono servizi climatici legati ai cittadini? Se sì, quali? Per quanto riguarda la parte meteo-idro, in questo momento non è agganciata IT Alert, proprio perché si stanno facendo delle verifiche nel capire come effettivamente si riesce a dare un'allerta importante ai cittadini basata su dei dati senza creare allarmismi. C'è uno strumento importante che non riguarda i dati per la parte meteo-idro, è un'iniziativa che si chiama *lo non rischio*. "*lo non rischio*" sono le buone pratiche di protezione civile che insegnano, danno indicazioni su come comportarsi in particolari situazioni.

Quindi "lo non rischio" è una metodologia di formazione dei cittadini che devono essere preparati prima che avvenga l'evento. Quindi la protezione civile è organizzata per dare le allerte. C'è il bollettino di criticità e il bollettino di vigilanza che sono due strumenti che vengono pubblicati e sono pubblicati dal Dipartimento, ma su impulso delle regioni. Ogni giorno c'è una riunione operativa dove si decidono le zone rosse piuttosto che gialle e arancioni. Quindi quelli sono degli strumenti.

L'altro strumento è in validazione, quindi bisogna capire se può essere utilizzato per IT-alert. È appunto un strumento di allerta. Ma in generale, a prescindere dal bollettino, il cittadino deve essere cosciente di come ci si comporta. Sempre nell'ambito del progetto lo non rischio sono stati realizzati dei fumetti, tra l'altro uno dei disegnatori era il disegnatore di Topolino, che sono stati distribuiti in tutte le scuole.

**Per educare i cittadini andate nelle scuole o andate il altri centri...? Come funziona nella pratica questa organizzazione?**

I colleghi di comunicazione sono bravissimi. Ci sono varie attività. Io non rischio 365, che praticamente sono attività di formazione continua. In 365 è stata fatta questa azione nelle scuole, con questo giornalino. Ci sono le piazze di lo non rischio. Una volta l'anno ci sono le giornate dove vengono trattati i volontari, perché poi lo non rischio si appoggia molto al mondo del volontariato, quindi i volontari stessi spiegano ai cittadini, questo anche per essere molto più capillari sul territorio. Quindi è un'attività di informazione. Perché vi ho parlato di lo non rischio? Perché prima vi ho parlato dei dati come lo strumento che ci permette di raccogliere le informazioni e magari lanciare delle allerte, scrivere sul bollettino che quel weekend è in zona rossa. Quindi, occhio, non andare a organizzare la gita fuori porte in montagna, perché magari è una zona rossa, poi potrebbe non piovere, perché sono sempre previsioni. Però ci potrebbe essere una criticità, oltretutto sono previsioni molto a stretto giro, perché si parla delle 24 ore successive.

Ma a prescindere dai dati e dall'allerta che manda la protezione civile tu devi sapere come comportarti. Quindi è importante la parte di formazione, tanto quanto è importante il dato. Anzi, direi, è importante sapere la formazione, perché poi magari potrebbe succedere che un evento non viene visto. Poi i vari siti di meteo hanno battezzato dei nomi tipo le bombe d'acqua. Non esistono le bombe d'acqua, ma sono dei termini non scientifici che servono per far capire che ci sono degli eventi molto importanti.

La bomba d'acqua che avviene sulla montagna non ha un effetto sulla montagna, ma ha un effetto a valle, perché ovviamente l'acqua sarà nel fiume. E soprattutto nel momento in cui c'è un evento in alta quota, a bassa quota può arrivare anche dopo molte ore.

Non è detto che dove non piove non ci sarà l'effetto, perché il fiume si può alimentare da tante altre parti.

E' molto importante capire questo, perché non è detto che se non piove da me, da me non succederà nulla. Se io sono a valle e sta piovendo in montagna, potrebbe succedere qualcosa. Quindi io devo essere sempre pronto a essere sveglio e reattivo nelle varie situazioni.

Poi vi dico una cosa. Utilizzerò un termine di marketing. Aggredisci i piccoli per arrivare ai grandi. I bambini sono molto più recettivi su certi temi.

### 13. C'è un dipartimento di comunicazione?

All'interno della protezione civile c'è un servizio comunicazione specifico. Oltre all'ufficio stampa c'è un servizio comunicazione che si occupa di fare questo. Poi ovviamente si lavora anche molto con il dipartimento della presidenza del Consiglio, che è proprio il dipartimento della comunicazione. Però ci sono delle persone strutturate che fanno questo genere di attività

### 14. Flusso/rapporto del cittadino/raccolta informazioni dai cittadini/questionari/interviste

Che io sappia non sono stati fatti dei questionari, almeno a livello di protezione civile nazionale. Normalmente venivano fatti, venivano comunque creati in maniera informatica, quindi sarebbero passati dal mio servizio. Non sono stati fatti dei questionari a livello nazionale. Durante le esercitazioni vengono fatti dei questionari, dei feedback, quindi vengono utilizzati. Questionari con grosse numerosità di feedback li abbiamo avuti per esempio quando abbiamo fatto i test di IT-Alert regione per regione.

### 15. Quali ostacoli o vincoli incontrate nella realizzazione delle vostre iniziative?

Le iniziative fatte sempre con altri organismi, non ci sono particolari problematiche. L'unica problematica è che se c'è un evento bisogna fermarsi.

**"Ci sono vincoli di altro genere, magari anche burocratico?"**

La privacy va rispettata, Con it-alert, i dati era in formato anonimo ma sono arrivate segnalazioni e dubbi in merito a questo, c'erano persone che pensavano che rubasse dati.

## 05. CARD (15 min)

**OBIETTIVO:** *Illustrerò quattro scenari e chiederò come verrebbe affrontato questo scenario immaginario rispetto al tema indicato.*

### CARD SCENARIO 1:





Quando vi ho parlato che la protezione civile è un sistema, tutti questi organismi che sono dalle forze dell'ordine, ai vicini del fuoco, ai volontari, ma rientrano anche tutti quegli organismi, quelle società anche private, che in qualche modo gestiscono delle infrastrutture strategiche.

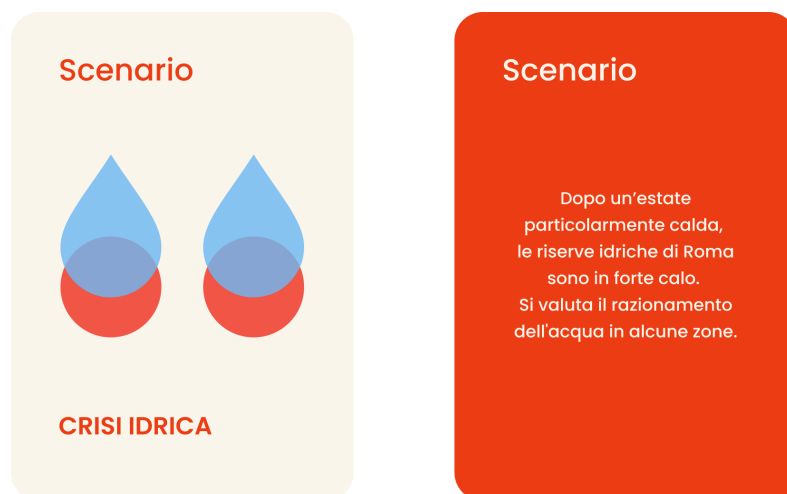
Sicuramente il mercato elettrico parte da un'infrastruttura strategica, quindi in questo caso quello che potrebbe essere organizzato è un comitato operativo che opera dei vari livelli della problematica, della problematica dell'assistenza anziana, del rafforzamento della parte sanitaria e ovviamente anche del rientro sui blackout elettrici. Nel caso per esempio della parte meteo-idro, in quel caso per esempio vengono organizzate delle flotte di elicotteri per andare a prendere le persone, per vedere chi ha delle problematiche.

## CARD SCENARIO 2:



Sì, anche qui nel momento in cui ci sono degli allagamenti per esempio delle centrali elettriche potrebbero andare sott'acqua, si potrebbero interrompere, potrebbero non tornare nell'operatività. Sicuramente in questo caso, benché è una dimensione molto piccola rispetto a quella su cui si muove normalmente il Dipartimento, ma anche lì nel caso si dovesse attivare il Dipartimento sicuramente potrebbe attivare uno o più organismi che in quel momento sono in sofferenza e quindi cercare di superare il problema. Come vedete, qualsiasi sia lo scenario non si lavora mai da soli, è sempre un'azione coordinata.

### CARD SCENARIO 3:



Assolutamente, questo è quello che per esempio in Sicilia è una delle problematiche più grandi, in quel caso per esempio una delle cose che si fa è andare a vedere la disponibilità di autobotti che possono andare a riempire i bacini o a riempire le riserve d'acqua che hanno i vari appartamenti, palazzi, dipende poi dalle strutture. Quella della crisi idrica è una delle problematiche che purtroppo negli anni si sentirà sempre di più perché l'acqua è un bene comune, ma purtroppo noi non lo trattiamo allo stesso modo.

### CARD SCENARIO 4:



Il Dipartimento dell'Operazione Civile, all'interno del Dipartimento, ha un servizio che si chiama il COAU, che è la centrale operativa, la torre di controllo, mettiamola così, la torre di controllo dei canaderi.

Ok. Nel momento in cui c'è un evento di tipo incendiario, che potrebbe essere purtroppo causato, spesso viene causato anche dalla mano umana, in quel caso la Regione si attiva nel richiedere al Dipartimento la

disponibilità di mezzi aerei che quindi fanno sorvolo e le sostanze necessarie a spegnere il fuoco, che può essere anche l'acqua, quindi i canaderi si riempiono l'acqua e poi buttano l'acqua nell'area, quindi questo assolutamente anche qui. È molto importante il fattore umano e di monitoraggio.

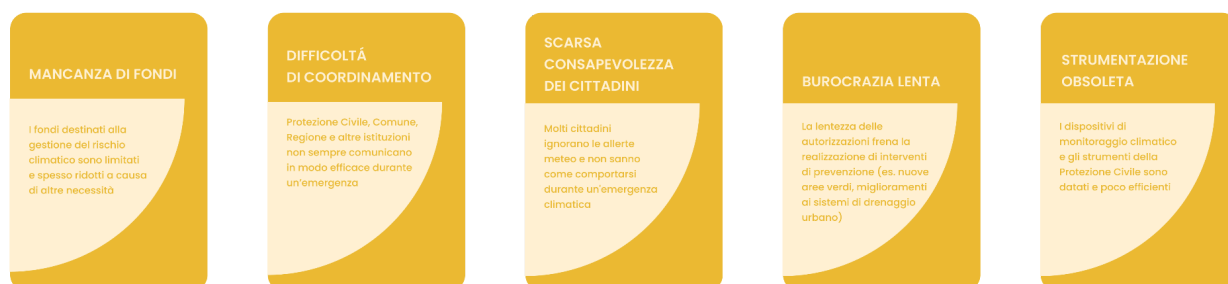
Da un lato è un monitoraggio che avviene attraverso dati, quindi abbiamo delle mappe di calore, che ci danno anche un'indicazione su quella che può essere il rischio, volontari e Regioni mettono del personale per fare il controllo del territorio, quindi anche quello è importante e poi ovviamente la collaborazione dei cittadini che nel caso vedono l'incendio. Le flotte aerei di Canada, che quindi sono del Dipartimento con i vigili del fuoco, ovviamente i vigili del fuoco, ovviamente le squadre di volontariato e delle Regioni.

*"In questo caso mi vede in mente per gli incendi soprattutto, ma non solo, nel caso si ha un cittadino a segnalare il problema, com'è il flusso? Come si attivano le varie fasi?"*

Se è un cittadino di solito sono più cittadini, nel senso che il Dipartimento può prendere segnalazioni dai cittadini, ma normalmente al Dipartimento arrivano dalle forze operative sul territorio, quindi se la sala operativa della Regione Lazio, del Comune di Roma, ci sono parecchie chiamate, ovviamente si attiva in modo da poter scatenare tutta la catena di attivazione.

**OBIETTIVO:** *Ora invece le faccio vedere le carte ostacolo, che sono queste, e le chiedo gentilmente di metterle in ordine anche qui di priorità, dicendo quale magari è l'ostacolo principale, quello invece che non riscontrate come protezione civile*

#### CARD OSTACOLO:



- 1 scarsa consapevolezza dei cittadini, spesso è quello che crea più problemi
- 2 la strumentazione obsoleta
- 3 difficoltà di coordinamento
- 4 burocrazia lenta. La burocrazia non può fermare la sicurezza dei cittadini italiani
- 5 mancanza di fondi

## 06. Spunti per il futuro (15 min)

**OBIETTIVO:** *Raccogliere opportunità e suggerimenti per il futuro*

16. Se avessi risorse infinite, quale sarebbe il progetto che porteresti avanti?

Guarda, una delle principali problematiche sono innanzitutto l'aggiornamento tecnologico dei sistemi. Oggi l'utilizzo dell'intelligenza artificiale che purtroppo è diventato un hype, ma effettivamente è una tecnologia che ci permetterà negli anni veramente di far ragionare il cervello molto più velocemente, ovviamente il cervello macchina, ma per fare questo dobbiamo far funzionare i nostri cervelli. Perché io dico sempre, se non abbiamo dati dell'intelligenza artificiale non serve a nulla. La potenza dell'intelligenza artificiale è quella di poter pensare molto più velocemente. Velocizzare i processi, certo. Sicuramente almeno lo stato attuale non è che proprio sia forte nell'empatia, quindi quello è anche un altro aspetto importante. Quindi innanzitutto l'aggiornamento tecnologico dei sistemi. Per poter ben operare c'è il bisogno di avere aggiornamento dei sistemi tecnologici, a fianco di questi la preparazione delle persone che operano sul campo, come terzo metterei azioni della preparazione delle persone, metto anche i processi e procedure ben definite. Prima di stanziare qualcosa di tecnologico di nuovo bisogna capire perché lo stanziamo e come entra nel processo operativo, altrimenti abbiamo uno strumento che non sappiamo utilizzare e non l'abbiamo incluso in quelle che sono le procedure. Però se dovessi investire su 3 cose, investirei sull'aggiornamento tecnologico, processi, procedure di formazione e comunicazione al cittadino.

17. Come potrebbe migliorare la collaborazione tra enti pubblici, associazioni e cittadini?

Innanzitutto infondendo fiducia nei confronti dei cittadini, io dico sempre, uno dei termini più belli nel chiamare indipendente pubblico, dipendente pubblico è il nome inglese dei indipendenti pubblici, che è *civil servant*, quello fa capire lo stato mentale con cui è necessario che lo stato si ponga nei confronti del cittadino, che non è uno stato di superiorità nei confronti del cittadino, ma è uno stato di collaborazione e supporto, perché se il cittadino ascolta e collabora, io credo molto nelle attività di co-design, quindi se il cittadino coopera nelle azioni di supporto a determinate problematiche, innanzitutto si migliora la comunicazione, si migliora la fiducia che il cittadino ha nei confronti dello stato, della macchina dello stato, ma soprattutto la comunicazione si migliora nel momento in cui si è tutti quanti coinvolti, ecco perché io parlo di co-design, è normale che il cittadino che aggiusta automobili o fa la commessa o insegna letteratura non entrerà nel merito degli algoritmi con cui si analizzano le piogge, però a vari livelli può entrare e quindi deve essere una comunicazione circolare, un comunicare tra i vari soggetti, normalmente sembra quasi che qui è lo stato e sotto sono i cittadini, bisogna lavorare tutti su un unico piano, magari è sicuramente un'utopia, però se già si iniziasse a far capire ai cittadini come quella tecnologia opera, cosa fa quella

tecnologia, vi faccio un esempio molto pratico, per il IT-Alert abbiamo avuto critiche grandissime, la gente che diceva che noi entravamo nei cellulari, abbiamo spiegato, ci sono dei video dove provo a spiegarlo bene, se andate su YouTube sul canale di IT-Alert ci sono dei video dove spiego come funziona la tecnologia, abbiamo cercato di spiegare facilmente la tecnologia che c'era dietro il IT-Alert, in maniera totalmente aperta, poi lasciate perdere che chi si lamenta di più è quello che mette tutta la sua vita sui social, però è importante la chiarezza, la trasparenza e quindi la pubblica amministrazione e in generale le pubbliche amministrazioni per operare bene devono operare bene in trasparenza, quindi sia facendo capire il perché vengono fatte delle azioni e quindi tranquillizzando il cittadino da un punto di vista del perché si mette in azione una determinata strumentazione, un determinato processo e soprattutto coinvolgere il cittadino anche nel dire ma a te cosa manca? Cosa serve? Torniamo sempre lì, il problema non è mai tecnologico, il problema è la base di ogni cosa e la comunicazione. Esatto, e soprattutto voi dovete pensare che la comunicazione secondo me è un'azione sociale, perché è quello che ha la base di ogni cosa, quindi io dico sempre IT Alert, è un sistema semplicissimo da un punto di vista della tecnologia, ma bisogna comunicarlo, bisogna raccontarlo. Spesso nella pubblica amministrazione si fa molto storytelling, quando poi non ci sono i contenuti però, quindi io dico sempre, più dello storytelling andiamo a fare il tell the story, cioè raccontiamo una storia reale più che raccontiamo un'idea che abbiamo.

#### 18. Quale sarebbe il primo progetto che attueresti nel V municipio?

In realtà ne sono stati avviati e fatti diversi. Il progetto IT Alert secondo me è un progetto importantissimo, sicuramente va migliorato, ma il software è fatto di release, quindi di versioni, quindi va continuamente aggiornato. Un altro progetto che ho sviluppato nella mia carriera, ho creato il progetto Speed, sistema pubblico di identità digitale. La pubblica amministrazione ha tanti progetti molto validi che sta facendo, quindi non c'è un progetto che farei, ci sono sicuramente progetti che migliorerei. Per esempio il sito della protezione civile oggi che contiene tantissime informazioni, forse dovrebbe essere migliorato nella modalità di fruizione delle informazioni, perché magari le informazioni possono essere messe in risalto, guidato il cittadino, credo molto nei sistemi che guidano a trovare l'informazione, più che al famoso tasto ricerca che non serve mai nulla, lo sappiamo benissimo. Punterei molto nel capire quelle che sono le difficoltà di utilizzo in un determinato sistema che poi potrebbe essere una cosa molto facile da sviluppare, quindi secondo me più che nuovi servizi, un improvement nei servizi. Per dire, una delle principali problematiche è proprio come fa a dialogare una macchina con l'umano e soprattutto migliorare molto l'accessibilità, perché spesso noi ci dimentichiamo che i sistemi devono essere fruibili da persone che sono molto più strutturate di noi, quindi non vuol dire che devono essere messe al lato nella società, quindi la tecnologia per assurdo deve essere prima sviluppata per loro e poi per noi.

## 07. CONCLUSIONE (5 min)

### Ringraziamenti

Hai qualche domanda per noi prima che ci salutiamo?

Ti ringraziamo per averci dedicato del tempo, è stato molto utile e abbiamo raccolto moltissimi spunti interessanti per il nostro progetto.

# Clusterizzazione insight dell'intervista

## CLUSTER 1: ORGANIZZAZIONE E SISTEMA DI PROTEZIONE CIVILE

### Temi principali:

- La Protezione Civile è **un sistema**: una rete nazionale che include forze dell'ordine, vigili del fuoco, volontari. In Italia, la Protezione Civile è sotto la Presidenza del Consiglio, in altri casi sotto il Ministro dell'Interno.
- Coordinamento continuo tra Regioni, Dipartimento e Forze operative in caso di emergenze.
- In ogni scenario (caldo estremo, alluvione, crisi idrica, incendi), l'approccio è sempre **coordinato e multilivello**. Nessuno agisce da solo.
- Esistono **procedure standardizzate** di attivazione che partono dalla **sala operativa regionale/comunale** e coinvolgono la catena di comando fino al Dipartimento nazionale.

### Citazione dall'intervista:

"Qualsiasi sia lo scenario, non si lavora mai da soli, è sempre un'azione coordinata."

## CLUSTER 2: CULTURA DELLA PREVENZIONE E FORMAZIONE

- **Educare alla consapevolezza del rischio**, soprattutto a livello locale.
- **Promuovere comportamenti corretti** e preparazione individuale.
- **Campagne di informazione, formazione scolastica** e per la popolazione adulta.
- Focus su aree urbane ad alta densità e su fasce vulnerabili (anziani, disabili).

## CLUSTER 3: OSTACOLI PRINCIPALI DEL SISTEMA

Lista degli ostacoli (in ordine di priorità):

- 1. Scarsa consapevolezza dei cittadini**
  - Spesso crea più problemi di qualsiasi altra cosa.
  - C'è bisogno di **educazione civica e consapevolezza del rischio**.
- 2. Strumentazione obsoleta**
  - Le tecnologie devono essere **costantemente aggiornate**, altrimenti il sistema perde efficacia.
- 3. Difficoltà di coordinamento**
  - Il sistema è complesso e la coordinazione può essere complicata.
- 4. Burocrazia lenta**
  - La lentezza burocratica **non può ostacolare la sicurezza dei cittadini**.
  - Il sistema deve essere **efficiente** nelle situazioni di emergenza.
- 5. Mancanza di fondi**
  - Meno percepito come ostacolo prioritario rispetto agli altri punti.

## CLUSTER 4: TECNOLOGIA E AGGIORNAMENTO

Priorità di investimento in caso di risorse infinite:

- 1. Necessità di modernizzare le infrastrutture tecnologiche.**
- 2. Aggiornamento tecnologico**
  - L'uso di **IA** per velocizzare i processi decisionali.

3. **Integrazione della tecnologia nei processi e nelle procedure esistenti**
4. **Miglioramento continuo dei servizi digitali pubblici**

**Citazione chiave:**

“Il problema non è mai tecnologico, il problema è la comunicazione.”

## **CLUSTER 5: COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI**

**Migliorare la collaborazione pubblico-cittadino:**

- Centralità del cittadino come **attore attivo e collaborativo**.
- Praticare il **co-design**: il cittadino non è esperto tecnico, ma può dare contributi su **usabilità e bisogni**.
- **Costruzione di fiducia** attraverso trasparenza, chiarezza e partecipazione.
- Coinvolgere il cittadino nei **processi di informazione**, es. spiegare come funziona IT-Alert
- Evitare lo **storytelling vuoto** e puntare su **storie vere**, il *tell the story*.

**Citazione chiave:**

“La comunicazione è un’azione sociale, è quello che sta alla base di ogni cosa.”