



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

REGISTRO N. 81/BIS

DECRETO N. 451

IL RETTORE

richiamato il Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" e successive modifiche e integrazioni;

visto il D.R. n° 758 del 16.05.2005 e s.m.i. concernenti la struttura organizzativa dell'Ateneo, i criteri di organizzazione dell'Amministrazione, di attribuzione delle posizioni funzionali nonché i criteri generali per il conferimento di incarichi;

visto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale del comparto Università sottoscritto il 16.10.2008 ed in particolare gli artt. 75 e 76 e l'art. 91;

visto il D.R. n. 325 del 20.04.2009 e s.m.i. con il quale sono state apportate ulteriori modifiche alla struttura organizzativa dell'Ateneo ed individuate le competenze ed attribuzioni delle Aree Dirigenziali nonché dei Settori e Servizi di Ateneo;

richiamato il D.L. n. 78/2010 convertito in Legge n. 122/2010 ed in particolare l'art. 9 comma 1 e comma 21;

visto il D.R. n° 400 del 14 giugno 2012 con il quale è stato integrato e modificato il D.R. n. 758 del 16.05.2005 sopra richiamato ed in particolare l'allegato n. 1 recante "*Individuazione dei criteri di organizzazione dell'Amministrazione e per l'attribuzione delle posizioni funzionali*";

considerato che le situazioni di emergenza verificatesi negli ultimi mesi hanno evidenziato la necessità di una gestione coordinata e adeguata delle azioni di comunicazione dell'emergenza verso gli stakeholder esterni ed interni;

preso atto del "Piano per la Comunicazione dell'Emergenza" dell'Università degli Studi di Parma (allegato n° 1 al presente provvedimento) ;

ravvisata la necessità di costituire un gruppo di lavoro con lo scopo di attuare la procedura e la tempistica prevista in dettaglio nel piano sopra richiamato, composto da alcune unità di personale in possesso dei requisiti di conoscenza per la gestione della comunicazione e, in particolare, della comunicazione on-line;

ritenuto di individuare nei Signori

Dr.ssa Brunella Marchione

Dr.ssa Chiara Petrolini

Dr. Paolo Mori

i soggetti in possesso delle succitate conoscenze e competenze;

preso atto della disponibilità manifestata dagli interessati;

DECRETA

per le motivazioni di cui alle premesse, che fanno parte integrante del presente dispositivo, a decorrere dalla data del presente provvedimento:



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

Art. 1) – è approvato il “Piano per la Comunicazione dell’Emergenza” dell’Università degli Studi di Parma, di cui all’allegato n° 1 che costituisce parte integrante del presente provvedimento;

Art. 2) – è costituito il seguente gruppo di lavoro finalizzato all’attuazione del “Piano per la Comunicazione dell’Emergenza” :

Dr.ssa Brunella Marchione - Coordinatore
Dr.ssa Chiara Petrolini
Dr. Paolo Mori

(...)

Parma, 25 giugno 2012

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Silvana Ablondi



IL RETTORE

Gino Ferretti



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

Allegato n. 1 al D.R. n. 451/2012

PIANO PER LA COMUNICAZIONE DELL'EMERGENZA dell'Università degli Studi di Parma

1. Le emergenze e la gestione coordinata della comunicazione

Le situazioni di emergenza, che si sono purtroppo già verificate diverse volte dall'inizio dell'anno, sia nel caso delle scosse sismiche che stanno colpendo la nostra regione, sia nel caso di eventi atmosferici di imprevedibile forza, come la nevicata di febbraio, ma anche nel caso di eventi imprevedibili che richiedano l'adozione di comportamenti comuni da parte del personale e degli studenti, necessitano di una gestione adeguata e coordinata delle azioni di comunicazione, che si sviluppino secondo un protocollo condiviso e approvato dai vertici dell'Ateneo.

La necessità nasce anche dal fatto che la comunicazione e l'accesso dei cittadini alle informazioni si sono rapidamente sviluppati, in questi ultimi anni.

Pertanto l'aspettativa, da parte dei nostri pubblici, di essere informati in tempo reale tramite i mezzi di comunicazione, soprattutto on line, è ormai ineludibile.

Una comunicazione efficace in situazioni di emergenza non solo legittima questo servizio come fondamentale per la nostra collettività, ma rafforza la credibilità e l'attenzione che l'Ateneo pone alla migliore qualità del rapporto con i propri pubblici di riferimento

Infatti, quando si verificano situazioni di emergenza, la prima necessità che si presenta è quella di comunicare in tempo reale le indicazioni che l'Ateneo fornisce ai propri pubblici relativamente ai comportamenti da seguire.

Nel caso specifico, le scosse di terremoto nel corso del 2012 hanno fatto emergere l'esigenza di coordinare una serie di attività di comunicazione immediate da realizzare verso l'interno dell'Ateneo (dipendenti), verso l'esterno (studenti e famiglie), verso i media e il pubblico in generale.

Mai come in questo caso, comunicare significa organizzare, perché la prima forma di intervento è rappresentata dall'informazione, che rende consapevoli dell'evento per poterlo gestire nel modo adeguato.

Affinchè l'azione di comunicazione sia la più incisiva possibile, è necessaria univocità di indirizzi e una strategia coordinata tra i diversi livelli operativi.

Il modello più utile, nei casi di emergenza, è un modello molto semplice, che prevede un'efficiente trasmissione del messaggio e l'ottenimento del comportamento desiderato.

2. Caratteristiche dei messaggi di emergenza

I **messaggi scritti di emergenza**, così come ogni forma di **comunicazione efficace**, debbono avere alcune **caratteristiche** essenziali, e quindi essere:

- chiari
- coerenti
- espliciti



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

- imparziali
- trasparenti
- credibili
- centralizzati
- non devono creare panico

E' importante confezionare i messaggi in modo efficace per gli effetti immediati che la comunicazione genera, poichè nel momento in cui la comunicazione si compie, produce il comportamento richiesto.

Un messaggio scritto male, oscuro, non esaustivo o peggio contraddittorio genera automaticamente una successiva richiesta di informazioni, delucidazioni e chiarimenti, che intasano centralini e caselle di posta elettronica.

3. Pubblici di riferimento

I destinatari della comunicazione di emergenza dell'Università sono:

- i dipendenti docenti, ricercatori e tecnico-amministrativi
- gli studenti
- tutti coloro che, ad altro titolo (fornitori, visitatori, pubblico generico) si trovano all'interno dei plessi dell'Università
- i media

4. Strumenti per la comunicazione

Immediatamente prima, durante, e immediatamente dopo un'emergenza è importante che le comunicazioni siano rapide.

Il tempo a disposizione è limitato, e uno specifico messaggio, che intende produrre come risultato un certo comportamento, è rivolto ad un ampio gruppo.

Per questo gli strumenti da utilizzare sono tipicamente quelli on line, che garantiscono il massimo possibile di velocità :

- comunicazione **e-mail** tramite le 3 liste del personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo
- comunicazione **e-mail** tramite lista Google degli studenti
- post sulla pagina dell'Università in **Facebook**
- tweet sul profilo **Twitter** dell'Università
- **Ultim'ora** sulla home page del sito web dell'Università



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PARMA

- **Invio ai media per email del comunicato stampa** pubblicato come **Ultim'ora**
- comunicazione telefonica al **centralino dell'Università e al Numero Verde 800 904084**

5. Procedura

La procedura per l'invio delle comunicazioni è la seguente:

1. Il **Rettore/Pro Rettore/Direttore Amministrativo/ Vice Direttore Amministrativo**, o personale direttamente incaricato, contatta telefonicamente il numero di cellulare ***** comunicando **la situazione d'emergenza** e dando indicazioni per il **messaggio** da trasmettere;
2. il **personale** preposto a ricevere la telefonata attiva la **procedura di trasmissione del messaggio**, attuabile sia da **postazione collocata in ambiente universitario** che da **postazione remota**;
3. **Le tipologie di comunicazione sono, a seguire, le seguenti:**
 - 3.1. comunicazione **e-mail tramite le tre liste del personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo**;
 - 3.2. comunicazione **e-mail agli studenti tramite lista Google**;
 - 3.3. pubblicazione di un **post su Facebook** e di un **tweet su Twitter**;
 - 3.4. pubblicazione di un'**ultimora sulla home page del sito**;
 - 3.5. invio email ai media di un **comunicato stampa**;
 - 3.6. comunicazione telefonica al **centralino dell'Ateneo e al Numero Verde 800 904084**.

6. Efficacia e diffusione interna

Questo protocollo si può considerare **efficace**, sia per la **tempistica estremamente rapida** in cui si realizza che per l'utilizzo di **mezzi** che garantiscono il **massimo della diffusione** delle informazioni ai nostri pubblici di riferimento

Questo "Piano per la comunicazione dell'emergenza" viene divulgato a tutti i dipendenti e a tutti gli studenti, tramite pubblicazione sul sito web dell'Università e relativo avviso inoltrato per email alle liste relative, affinché **ognuno sappia come si sviluppano e diramano le informazioni da parte dell'Ateneo in caso di emergenza**, per l'adozione successiva di comportamenti conformi a quanto indicato.

Parma, giugno 2012