

*Webinar n.5*  
*Il web 2.0 e le frontiere della relazione con il cittadino*

**Non basta essere su Facebook per essere 2.0.**  
**La qualità della presenza della PA sui social media**



**Alessandro Lovari**  
**Università degli studi di Siena**

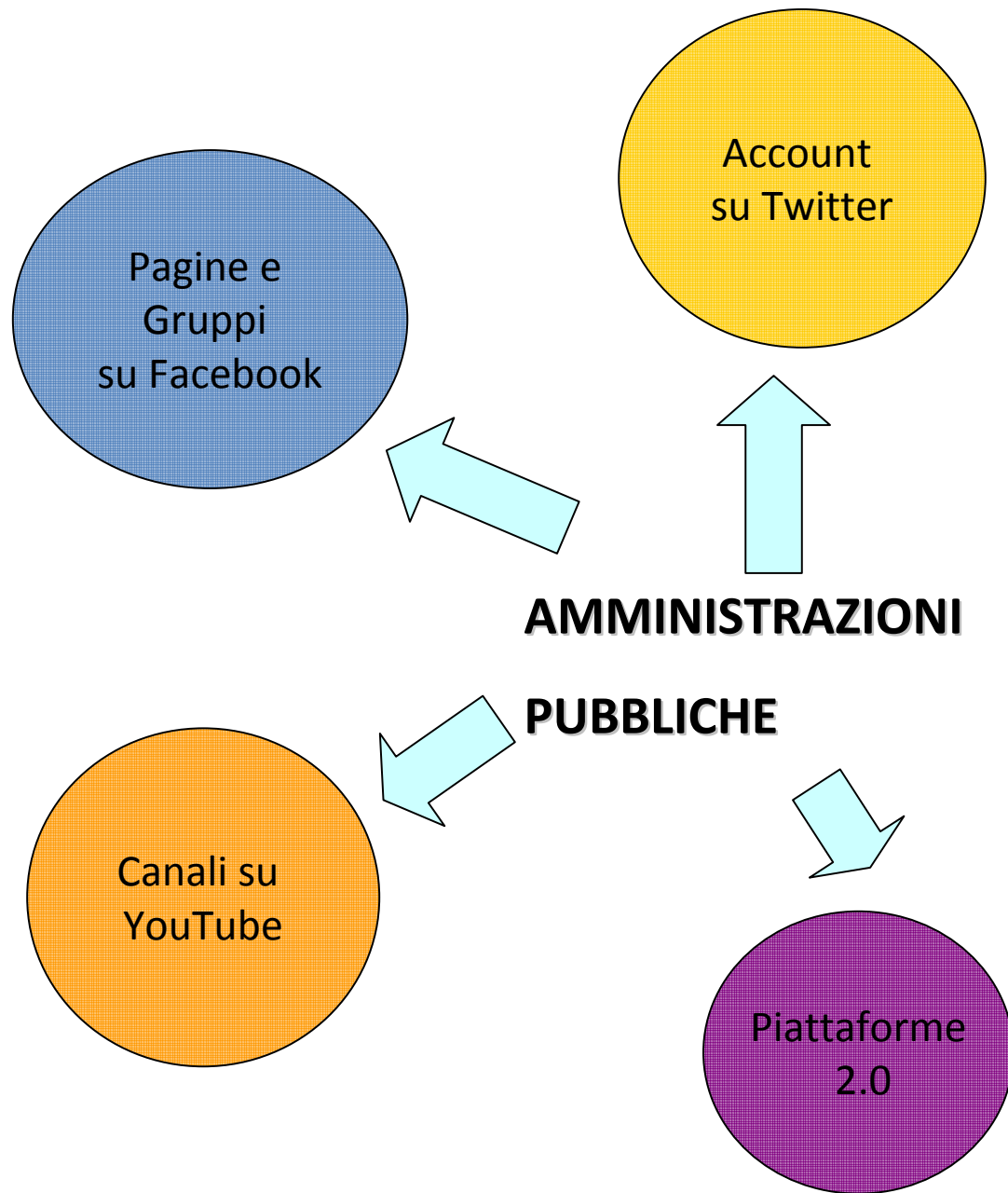
15 Dicembre 2011



# Di cosa vi parlerò oggi

## Principali temi del mio intervento

- La **presenza delle PA** sui social media
- **Come** le amministrazioni stanno usando i social media
- L'arcobaleno delle **strategie comunicative**
- Esperienze e **casi di studio**



Quali strategie?  
Quali strutture?  
Quali ricerche?

## Alla ricerca delle tracce social della PA

Mancano oggi ricerche sistematiche sulla presenza e la colonizzazione dei media sociali da parti delle pubbliche amministrazioni italiane. Tema molto dibattuto ma poco studiato dalle associazioni e dalle università italiane.

Le più significative ricerche sul tema sono

- **Comuni 2.0** - Università di Modena e Reggio Emilia –aprile 2011
- **TwitterPA** - Giovanni Arata -novembre 2011
- **Ricerca Aicun 2011** su presenza dei social media nel contesto universitario

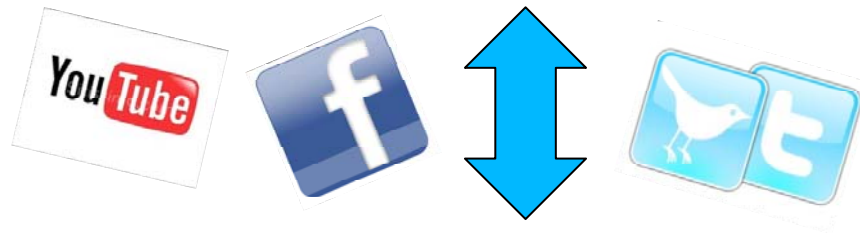
# Quante sono le PA sui social media?

- La ricerca “Comuni 2.0” ha mappato la presenza delle PA sui principali media sociali.
- In particolare lo studio ha indagato **l’uso da parte dei comuni italiani dei social media come strumenti innovativi di trasformazione dei processi di comunicazione** e delle **implicazioni in termini organizzativi**, mettendo in luce il grado di penetrazione nei communication mix pubblici.
- Su un universo di 709 comuni hanno risposto all’indagine **206 amministrazioni**, pari al 29% della popolazione di riferimento.
- Dai dati emerge che negli ultimi tre anni, **il 45% dei comuni che hanno risposto all’indagine, ha investito nei social media**.
- Si tratta di un dato che sottolinea come le amministrazioni italiane siano sensibili al fascino e alle potenzialità delle piattaforme 2.0.
  
- Fonte: Ricerca Comuni 2.0 a cura di Opera, Unimore, Aprile 2011

# Quali le piattaforme più colonizzate?

**La piattaforma più usata è Facebook (89%)**, seguita da YouTube (65%), GoogleMap (56%), blog (51%) e Twitter (50%).

- Interessante rilevare che comuni che hanno investito di più nei *social media* sono quelli che hanno anche **investito maggiormente in corsi di alfabetizzazione informatica** per i cittadini negli ultimi anni.



Confronto con dati Ricerca Censis 2011

- La **piattaforma più popolare è Facebook (65,3%)**, seguita da YouTube (53%), Messenger (41%), Skype (37,4%) e Twitter (21,3%). Il 91,8% dei giovani sa cosa sono i social network sites, ma anche il 31,8% degli over 65 ne è a conoscenza

**Fonte:**  
Nono Rapporto Censis/Ucsi "I media personali nell'era digitale"  
2011

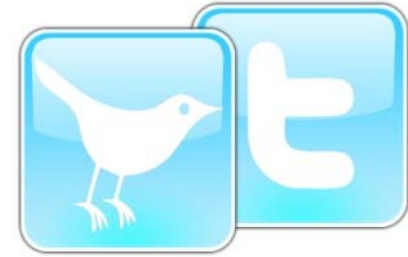
# Alcuni risultati della ricerca UniMoRe sui Social

Gli obiettivi principali della presenza sui *social media* sono

- **l'aumento delle interazioni con i cittadini** (88%),
- la possibilità di **raggiungere target giovani** (86%),
- il miglioramento della **tempestività della comunicazione con i cittadini** (63%)
- il potere raggiungere **target specifici difficilmente contattabili** (54%).

Inoltre per poco meno della metà dei comuni (45%) la presenza sui *social media* risponde anche all'esigenza di **ridurre i costi di comunicazione**, investendo in comunicazione online, limitando così l'investimento in mezzi più tradizionali e costosi per veicolare messaggi di pubblica utilità.

## Una ricerca su Twitter e PA



Le antenne riconducibili ad enti locali e ministeri sono in tutto **160**, rappresentando una porzione estremamente piccola (>0,01%) del totale italiano.

In termini assoluti sono **132 gli account appartenenti ad amministrazioni comunali** (82,5% del totale), seguiti da quelli Provinciali (11,25%) e Regionali (5%). I Ministeri si attestano all'1,25%.

**Il livello regionale è quello che fa registrare la più elevata intensità di presenze:** sono 7 su 20 (35% del totale) le Regioni dotate di un account, con una percentuale che scende al 16,3% per le Province, all'8,6% per i Ministeri e all'1,6% per i Comuni.

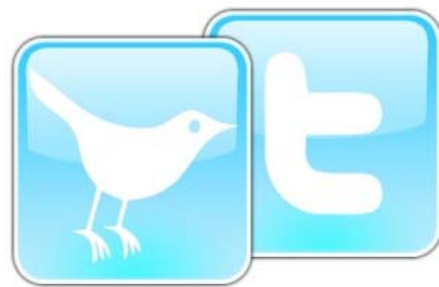


# Antenne singole e distretti cinguettanti

Quasi 1/4 dei profili rilevati (38) sono riconducibili ad enti locali del Mezzogiorno, mentre sono 33 gli account presenti nelle 5 regioni del Centro Italia.

La Puglia, la Sardegna e la Toscana, rispettivamente con 12, 11 e 12 antenne mostrano una densità di presidi superiore alla media nazionale.

La Sardegna, con un account ogni 151.000 abitanti (circa), è la Regione con il più elevato tasso di antenne in rapporto alla popolazione.



## Antenne singole e distretti cinguettanti -2

Il Nord Italia conta su un numero complessivo di 89 antenne (55,6% del totale). Le quattro regioni che ospitano il maggior numero di presidi Twitter sono tutte al Nord: Piemonte, Veneto, Emilia-Romagna e Lombardia.

Arata rileva che intorno ai centri più dinamici tendono a formarsi dei "**distretti cinguettanti**". In particolare accade in Piemonte e in Veneto, entrambe con 19 antenne, in Emilia-Romagna con 16 e in Sardegna con 11.



## New Media (vuol dire) Old Media?

124 degli account scrutinati (80% del totale) utilizza **Twitter esclusivamente come canale broadcast**, senza valorizzare alcuna delle funzionalità di dialogo e condivisione offerte dal sistema.

La scarsa propensione al dialogo è dimostrata dal 20% delle antenne che non "segue" (following) alcun account esterno.

**91 su 160 antenne vengono aggiornate con cadenza saltuaria** o nulla.

58 antenne, pari al **36,3% del totale**, vengono classificate come **dormienti**, ovvero non aggiornate nei 30 giorni precedenti la rilevazione. 50 di queste antenne sono riconducibili ad amministrazioni comunali, 3 regionali.

All'opposto, sono **24 (15% del totale) i profili aggiornati con cadenza quotidiana**, includendo tutte le tipologie di amministrazione, dai Ministeri ai piccoli Comuni

twitter (twitorino) on Twitter - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: <http://twitter.com/twitorino>

twitorino

Centralino: +39-011-442.1111  
 Fax: +39-011-442.2723  
 e-mail: [www@comune.torino.it](mailto:www@comune.torino.it)  
 web: [www.comune.torino.it](http://www.comune.torino.it)

Tra un minuto in diretta l'edizione quotidiana di Torino Web News in lingua araba: [#fb](http://bit.ly/2RLJIR)

19 minutes ago via TweetDeck

Grazie a @libiglettino, @lycaone, @videomusic e @orionlight per il #FF  
 about 1 hours ago via TweetDeck

Buongiorno :-)) Oggi giornata uggiosa a #Torino, massime intorno ai 14°C e pioggia a partire dalle 22. Pioggia continua nel weekend. #fb  
 about 4 hours ago via TweetDeck

Name twitorino  
 Location Torino  
 Web <http://www.comune...>  
 Bio La Città di Torino su Twitter: news, comunicati stampa, previsioni del tempo, appuntamenti culturali, visibilità.

11 following 1,365 48  
 following followers listed

Tweets 2,586

Actions  
 block twitorino  
 report for spam

Following

RSS feed of twitorino's tweets

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

www.comune.napoli.it

ComuneNapoli

Follow Lists

Radio notiziario della Giunta del 4 giugno. <http://bit.ly/cqBXRN>  
 1 minute ago via web

Dispositivo di traffico temporaneo per lavori in via Nuova Marina dal 3 al 30 giugno 2010. <http://bit.ly/bRx91p>  
 25 minutes ago via web

Modifica provvisoria della circolazione in alcune strade di Chiaiano in occasione della Processione del 13 giugno 2010. <http://bit.ly/bj98ZH>  
 29 minutes ago via web

Dispositivo di traffico in Via De Matteis-Cupa Fosso del Lupo-viale Nebulose - viale Altair. Dal 31/05/10 al 03/09/10. <http://bit.ly/9PJ30s>  
 35 minutes ago via web

Dispositivo di traffico in via Pica e via Castromediano, dal

Name Comune di Napoli  
 Location Napoli  
 Web <http://www.comune...>  
 Bio Informazioni e aggiornamenti dal portale istituzionale del Comune di Napoli

26 following 409 followers 51 listed

Tweets 659

Actions  
 block ComuneNapoli  
 report for spam

Following

RSS feed of ComuneNapoli's tweets

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

Ufficio Stampa  
 Comune di CAGLIARI

Comune\_Cagliari

Follow Lists

4 giugno, giornata dedicata ai disturbi alimentari  
<http://www.ufficiostampacagliari.it/news.php?pagina=3123>  
 2:50 PM Jun 3rd via web

Da Cagliari un contributo all'Expo 2015  
<http://www.ufficiostampacagliari.it/news.php?pagina=3122>  
 1:19 PM Jun 3rd via web

31° Turisport Cagliari <http://www.ufficiostampacagliari.it/news.php?pagina=3119>  
 12:49 PM Jun 3rd via web

Cagliari monumenti aperti: consegna degli attestati  
<http://www.ufficiostampacagliari.it/news.php?pagina=3121>  
 12:48 PM Jun 3rd via web

Name Comune di Cagliari  
 Location Cagliari, Sardegna  
 Web <http://www.uffici...>  
 Bio Le news dal Comune di Cagliari: lavoro spettacoli visibilità mostre etc...

23 following 241 followers 30 listed

Tweets 861

Actions  
 block Comune\_Cagliari  
 report for spam

Following

twitter

Home Profile Find People Settings Help Sign out

comunevenezia

Follow Lists

La Polizia Municipale comunica che via Orlanda, (altezza Tessera) è chiusa al traffico a causa di un incidente. Deviazioni in loco.  
 about 2 hours ago via web

Buona Festa della Repubblica  
 4:45 PM Jun 2nd via Twitterrific

Prorogato al 30 giugno il termine per la richiesta di contributo comunale per la tariffa rifiuti <http://bit.ly/bxm6ND>  
 11:45 AM Jun 2nd via Twitter for iPhone

Sul sito del Comune di Venezia [www.comune.venezia.it](http://www.comune.venezia.it) il programma completo delle manifestazioni per il 2 giugno  
 1:20 AM May 30th via Twitterrific

Concorso di pittura "I colori dei Forti" <http://bit.ly/bjvPgD>

Name Comune di Venezia  
 Location Venezia - Italy  
 Web <http://www.comune...>  
 Bio La pagina su Twitter del Comune di Venezia

38 following 388 followers 34 listed

Tweets 207

Actions  
 block comunevenezia  
 report for spam

Following

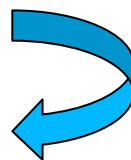
RSS feed of comunevenezia's tweets

## Le strategie comunicative su Twitter

Gli impieghi prevalenti riguardano la segnalazione di eventi (rilevata in 111 antenne) e il rilancio di **informazioni di pubblica utilità** (rilevata nel 59% dei casi pari a 94 occorrenze).

Tra le modalità d'uso più innovative si segnalano **il rilancio di materiali multimediali (praticato in 45 realtà)** e **la realizzazione di attività di crowdsourcing** (6 occorrenze).

Un fenomeno emergente rilevato dal Rapporto è quello delle cd "**antenne fantasma**". Nove delle antenne scrutinate fanno uso di nomi e simboli apparentemente riconducibili alle amministrazioni, ma resta incerta la loro reale paternità.



Lo stesso fenomeno è **rintracciabile in Facebook** dove i profili falsi sono molto numerosi e i **cittadini tendono ad appropriarsi dell'identità della PA** quando non è sulle piattaforme social

**Quale strategia per una presenza di qualità della PA sui social media?**



# Strategie comunicative sui Social Media

Ines Mergel parla di **diverse strategie** della PA sui media sociali:

- **PUSH Strategy** – utilizzare i social media come una semplice estensione della presenza on line dell'amministrazione
- **Pull Strategy** - media sociali sono usate per portare la popolazione a visitare il sito web istituzionale
- **Networking Strategy** - *social* sono usati sfruttandone al massimo la loro interattività con i cittadini e attivando ascolto ed engagement

Centers for Disease Control and Prevention  
Your Online Source for Credible Health Information

A-Z Index A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z #

### Social Media at CDC

#### Current Social Media Campaigns

**Novel H1N1 Flu (Swine Flu)**  
Help us spread the word and prevent novel H1N1 flu by sharing interactive tools with friends, co-workers and family members!

- Learn more about novel H1N1 Flu
- Use social media tools to share information about novel H1N1 Flu

**Seasonal Flu 2008 - 2009**  
Learn how to prevent the spread of flu and protect yourself, friends, and family—visit CDC's social media tools page for free, easy-to-use tools that will help "spread the word, not the flu."

**I checked my cupboards for recalled products!**  
www.fda.gov or 1-800-CDC-INFO

**Peanut Product Recalls**  
Review the CDC and FDA social media tools used to inform the public and partner organizations about product recalls of peanut butter and peanut-containing products in early 2009.

#### Connect with CDC

- Twitter
- Facebook
- MySpace
- DailyStrength
- CDC's YouTube Channel
- CDC's Flickr site
- CDC on iTunes

Text size: S M L XL

Email page  
Print page  
Bookmark and share

Esta página en:  
Español (Spanish)

Get email updates  
To receive email updates about this page, enter your email address:  
What's this? Submit

What's New  
Just Launched - CDC's Social Media Toolkit!  
The CDC's Social Media Toolkit [PDF - 3.76 MB]

National Prevention and Health Promotion

# Una ricerca in profondità su Facebook

Analisi della produzione sulle bacheche Facebook di 4 comuni italiani: Rimini, Reggio Emilia, Modena e Venezia (6 mesi).

## Quali sono i principali contenuti postati nelle bacheche di Facebook?

1. Information about public services and opportunities for citizens
2. Events promotion
3. Online communication self-promotion
4. Alert about emergencies and disservices
5. Call for civic participation
6. News related to municipality life
7. Culture and civic heritage discovery
8. City images display
9. Other



**Fonte:**

Lovari A. Parisi L., Public administrations and citizens 2.0, in Comunello F. (2012), Networked sociability and individualism, IGI Global, Hershey, PA.



# Cosa si posta su Facebook....

Le presenze istituzionali su Facebook sono **utilizzate per diversi motivi: diffondere informazioni sui servizi** e le opportunità per la popolazione locale; **pubblicizzare eventi** e iniziative organizzate dalle istituzioni; **stimolare la partecipazione dei cittadini riguardo a temi pubblici** e ad occasioni di confronto e dibattito (come per il bilancio sociale e i piani integrati per il territorio); **avvisare la cittadinanza di disservizi, pericoli ed improvvise emergenze.**



**Città di Modena** EFFETTO MODENA: Il bilancio del Comune nel 2011 deve esser ridotto di 12 milioni di euro. Guarda per bene l'immagine qui sotto e commenta: se fossi sindaco per un minuto cosa faresti?



October 22 at 2:08pm · Like · Comment



**Comune di Venezia** \*\*\* ATTENZIONE AGGIORNAMENTO ORE 0.45 - DA CENTRO MAREE: Causa insistenza del vento di scirocco: prossimo valore massimo previsto ore 2.00 intorno a 145cm. Marea eccezionale \*\*\*

Friday at 12:46am · Share

5 people like this.

View all 9 comments



### Comune di Udine

#### Domenica 7 novembre Udine ospiterà Caserme in piazza

Il capoluogo friulano confermato dal Ministero della Difesa fra le 20 città italiane sede della manifestazione

November 4 at 8:57pm · Like · Comment · Share



### Comune di Udine

#### Fino al 25 novembre torna il Luna Park di Santa Caterina

Occupata l'area del parcheggio sud dello Stadio Friuli

November 4 at 8:57pm · Like · Comment · Share



### Comune di Udine

#### Concessione di contributi ad hoc per specifiche iniziative nell'ambito della cooperazione allo sviluppo

Publicato l'avviso per l'anno 2010

November 4 at 8:57pm · Like · Comment · Share

Alcuni esempi di promozione di eventi e iniziative promosse sul territorio.



**Regione Emilia-Romagna** APPUNTAMENTI - Su Magazzini sonori, mercoledì 13 ottobre alle 17, in streaming la differita del concerto proposto al Bologna Festival da Di Dedda il giovane vincitore del Premio Venezia <http://bit.ly/cNOjxA>



#### Su Magazzini sonori il concerto di Antonio Di Dedda — Regione Emilia-Romagna - Ermes

[ermes.regione.emilia-romagna.it](http://ermes.regione.emilia-romagna.it)

Mercoledì 13 ottobre alle 17 in streaming la differita del concerto proposto al Bologna Festival

October 12, 2010 at 10:32pm · Share

4 people like this.



**Regione Emilia-Romagna** Al via la vaccinazione contro l'influenza. Un unico vaccino protegge dall'influenza stagionale e dall' A H1N1. Informazioni al numero verde 800 033 033 <http://bit.ly/aMam00>



#### Al via la vaccinazione contro l'influenza — Regione Emilia-Romagna - Ermes

[bit.ly](http://bit.ly)

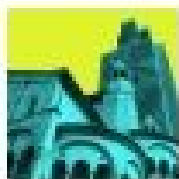
Un unico vaccino protegge dall'influenza stagionale e dall' A H1N1. Informazioni al numero verde 800 033 033

October 11, 2010 at 11:12am · Share

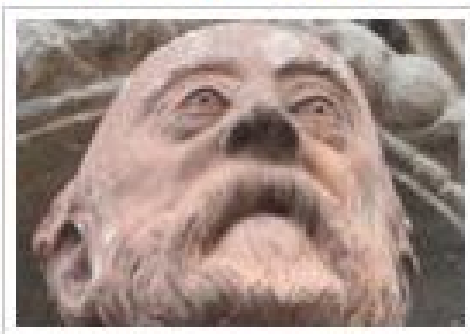
3 people like this.

Un uso particolare di Facebook è quello del Comune di Modena che tramite quiz e indovinelli innesca **strategie di riscoperta delle tradizioni e della dimensione storica della città**.

Il numero di commenti e di apprezzamenti (*like*) è molto elevato e partecipano a queste attività non solo teenager, ma anche persone adulte e cittadini anziani. Recuperare il senso civico.



**Città di Modena** INDOVINA INDOV'E'. Dove si trova il particolare riportato nella foto? Vediamo se indovinate...



September 21 at 5:03pm · Like · Comment · Share

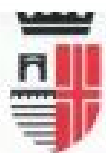
👍 2 people like this.

💬 View all 5 comments

## L'urp sui social media: un case study

Attraverso la presenza dell'URP su FB Comune di Rimini **ascolta le necessità e i bisogni dei cittadini e immediatamente smista le richieste di informazioni o le segnalazioni di disservizio al sindaco o agli uffici competenti.**

Quando le richieste degli utenti non possono essere evase, vengono fornite le **indicazioni dei referenti dei procedimenti** legati alle segnalazioni dei cittadini e sono pubblicati i numeri di telefono per ulteriori contatti con le strutture che si prenderanno cura di risolvere il problema



**Comune di Rimini** Abbiamo raccolto le segnalazioni pubblicate in questi giorni relative ai disagi causati dalla neve e le abbiamo inviate attraverso il servizio Punto d'ascolto (n. 3868) alla Polizia Municipale, alla Protezione Civile e all'assessore alla Mobilità. Per richieste di intervento sul problema neve contattare l'URP (Tel. 0541 704704) o la Sala Radio della Polizia Municipale (tel.0541 704113).

Cordialmente

La Redazione URP

December 20 at 1:24pm · Share

 4 people like this.

## L'urp sui social media: un case study -2

Le richieste degli utenti della piattaforma, vengono registrate attribuendo loro un **'numero di pratica'** che consente ai cittadini di seguire il procedimento, controllare se le richieste sono state soddisfatte e se la segnalazione è stata presa in carico, contattando il **Punto d'Ascolto del Comune**.

Il Comune risulta più **trasparente** nel suo funzionamento e nelle sue assunzioni di **responsabilità**, e i cittadini si sentono maggiormente tutelati che l'amministrazione si prende carico delle loro istanze



## Per concludere...alcuni temi di discussione



- La presenza sui social media è diventata un **marker di identità**.
- **Differenti strategie** a seconda degli obiettivi, dei pubblici di riferimento e delle strutture incaricate di gestire i profili/pagine
- **Comunicazione politica vs comunicazione istituzionale**  
(piattaforme, strutture redazionali, policy)
- **Do it in the old way**  
(broadcasting vs comunicazione pubblica conversazionale)
- Attivare la **Partecipazione e la concertazione** di policy con i cittadini
- Ascolto, valutazione dei servizi e **customer satisfaction**

## Il caso Spello: fare CS su Facebook

- Dalla Customer Satisfaction attraverso la CATI alla **Customer tramite Facebook** per coinvolgere giovani 18-24 anni
- Il ruolo dei gruppi spontanei e dei loro amministratori
- Grande interesse ed efficacia dell'iniziativa
- Non solo Customer ma anche strumento di **Ascolto** e di raccolta del feedback
- Il Comune apre il profilo



Grazie

per l'ascolto...

...

**Alessandro Lovari** - [lovari2@unisi.it](mailto:lovari2@unisi.it)

Twitter: alelovari