

# Modulo 1

## COMUNICAZIONE WEB E SOCIAL



**1 - Quando si struttura un sito web della PA, cosa è necessario avere bene a mente?**

Che il cittadino deve essere al centro delle scelte di comunicazione e architettura del sito; che il sito deve apparire ai primi posti nei motori di ricerca; che il linguaggio deve essere lo stesso degli atti ufficiali dell'Ente.

**2 - Al cittadino dobbiamo dare del tu?**

Se siamo su piattaforme interattive dove solitamente il tono di voce è colloquiale, non è sbagliato dare del tu al cittadino.

**3 - Ci sono buone prassi di comunicazione digitale della PA in Italia da conoscere e condividere?**

Buone regole per quanto riguarda la realizzazione dei siti della PA sono state realizzate da Agid e Team Digitale, molte informazioni si possono reperire a questo link <https://designers.italia.it/>

**4 - All'inizio del corso siamo stati invitati ad essere brevi anche per risultare facilmente leggibili sui dispositivi che usano di solito i cittadini per accedere ad informazioni e servizi, ma ci è stata data anche l'indicazione di evitare simboli ed acronimi per risultare più chiari. Quale può essere la sintesi di questa contraddizione?**

Non si tratta di una contraddizione, ma della necessità di rendere comprensibile al cittadino il testo che pubblichiamo, in questo senso è meglio spiegare il significato di un acronimo piuttosto che dare per scontato che sia conosciuto.

**5 - In una strategia social della PA, quali sono le piattaforme su cui è consigliato essere presenti?**

Facebook e Youtube perché sono quelle più diffuse, Tik Tok e Instagram perché sono i social più utilizzati dai giovani. Ogni social però ha un suo pubblico e un suo linguaggio, in realtà non si può consigliare un determinato social piuttosto che un altro, ma dipende dal target e dai contenuti che l'amministrazione vuole diffondere.

**6 - Come si ottiene la spunta blu per avere riconosciuta una pagina ufficiale?**

La richiesta si può fare direttamente a Facebook collegandosi al seguente link: <https://www.facebook.com/help/1288173394636262>. Attenzione però, perché le regole dei social cambiano di continuo e quindi è bene sempre verificare che le procedure siano confermate e corrette.

**7 - Cosa ne pensa del coinvolgimento di influencer adolescenti di YouTube/TikTok per promuovere i servizi culturali ed educativi di una città? Per esempio, il Comune di Bologna ha creato una radio cittadina gestita da adolescenti, oppure ha utilizzato influencer locali per pubblicizzare e rilanciare la Card Cultura.**

Il coinvolgimento delle community è un fattore molto positivo nell'utilizzo dei social network.

**8 - Dato che i social assorbono molte energie, portando via tempo al lavoro ordinario, può essere una soluzione l'utilizzo dei programmi che permettono di pubblicare su differenti social, che permettono anche pubblicazioni differite? Lo stesso format di comunicazione/notizia può essere replicato su differenti social?**

L'utilizzo di programmi che pubblicano in automatico su più piattaforme gli stessi contenuti è sconsigliato, perché ogni social ha regole diverse. In realtà, il tempo che si dedica ad una buona comunicazione social può far risparmiare tempo e risorse all'Ente, perché un cittadino informato è anche il primo alleato della PA.

**9 - Qual è la differenza tra la social media policy interna e la social media policy esterna?**

La policy esterna va pubblicata, quella interna è un documento riservato dell'Ente. La policy interna è destinata al personale dell'Ente, la policy esterna agli utenti dei social. La policy esterna viene redatta solo da chi si occupa di comunicazione, la policy interna da chi si occupa del personale.

**10 - La social media policy interna ed esterna devono essere pubblicate sul sito di un Ente e vanno anche condivise con tutto il personale?**

Sì, è buona regola che la social media policy sia pubblicata sul sito web dell'Ente, in modo che chiunque la possa consultare. In fase di redazione, è consigliato coinvolgere il personale, almeno in parte, così da far passare il concetto che si tratta di un documento improntato alla buona gestione dei social e non un elenco di divieti. Prima di pubblicarla è bene, se possibile, che sia presentata al personale.

**11 - Ogni azienda ha la sua Policy oppure ne esiste una generale per tutti i social?**

Ogni ente o azienda realizza la policy in base alle proprie esigenze e alla propria organizzazione. I principi di base possono essere gli stessi, ma la declinazione può cambiare in base al tipo di azienda o ente.

**12 - Se le foto che pubblichiamo sono prodotte dal nostro ente (non necessariamente con copyright), possono essere condivise liberamente dalla community oppure no?**

E' una scelta che compie l'Ente e che va specificata nella social media policy esterna, in cui si indicano chiaramente le modalità di utilizzo dei contenuti pubblicati sui social. Per le licenze d'uso si può fare riferimento alle Creative Commons <https://creativecommons.it/chapterIT/> che sono di vario tipo, più o meno restrittive.

**13 - In che modo la PA utilizza le applicazioni di messaggistica istantanea?**

Per creare dei maxi gruppi dove far interagire i cittadini; per l'invio di info utili e/o come sportello diretto con i cittadini; per ricevere foto e file dai cittadini.

**14 - Uno "sportello social" con giorni e orari prestabiliti può essere una scelta opportuna, considerando che un social è attivo 24/24 h tutti i giorni?**

Come per qualsiasi altro social, anche all'apertura di un servizio via chat è necessario dare delle regole: dunque va realizzata una policy e inviata al nuovo iscritto, in cui si stabiliscono orari, modalità del servizio, eccetera eccetera.

**15 - Per costruire un bot sono necessarie delle competenze informatiche specifiche o può essere costruito da chiunque dotato di conoscenze di base sull'applicazione che userà il bot?**

Esistono tool open source di realizzazione di bot da collegare alla chat che forniscono una base di partenza, ma conoscenze informatiche e di IA sono comunque necessarie.

**16 - E' possibile vedere un esempio di policy?**

Un esempio di Policy specifica per un servizio chat è quella del Comune di Arezzo <https://www.comune.arezzo.it/unico-online-whatsapp-policy#:~:text=Per%20iscriversi%20al%20servizio%20%C3%A8,messaggio%20con%20il%20seguente%20testo%3A>