#PAsocial

La comunicazione pubblica al tempo dei social:
scenari, strategie, strumenti e nuove professioni

Principi per una #PASocial

La Pubblica Amministrazione

deve stare dove sono i cittadini, rappresentare un punto di riferimento attivo con informazioni e servizi sulle piattaforme di comunicazione web, social e chat

I Social Media

devono essere parte integrante e non accessoria nella pianificazione della comunicazione delle PA.

Non si chiede alle PA

di essere guru della rete, ma punto di riferimento affidabile anche su web, social e chat. La stella polare della comunicazione pubblica è il servizio al cittadino.

I social

sono strumenti fondamentali per accorciare le distanze con i cittadini, aumentare la fiducia, rendere la PA più semplice e a portata di cittadino e di smartphone.

Web e social

hanno cambiato tempi, modi, strumenti e linguaggi del lavoro delle amministrazioni e del comunicatore pubblico. La PA deve adeguarsi riconoscendo le nuove figure professionali e con una nuova organizzazione.

I social

sono straordinari strumenti di servizio pubblico, la Pubblica Amministrazione deve utilizzarli in modo professionale e promuoverne un corretto utilizzo.

Web, social e chat

sono la grande occasione per dare nuova centralità nelle politiche delle amministrazioni alla comunicazione pubblica e ai comunicatori pubblici.

La nuova comunicazione

è un alleato fondamentale e il motore di una compiuta smart city, davvero a portata di cittadino.

In attesa di una auspicabile revisione della legge 150, serve un modello organizzativo che tenga conto delle tante novità portate dal web e dai social e che sia applicabile da enti e aziende pubbliche:

I “5 desk” per la nuova comunicazione pubblica:

i contatti con il pubblico e gestione dell’accesso civico

la redazione delle notizie, il trattamento delle informazioni e i rapporti con i media

le analisi di citizen satisfaction in riferimento alle Carte dei Servizi e la rilevazione sistematica del feedback del cittadino, nonché le azioni tese a favorire la partecipazione civica

le campagne di comunicazione e l’organizzazione di eventi

la comunicazione interna a fini di circolazione delle informazioni e team building

Un nuovo modello organizzativo per la #PASocial

Redazione unica

"Ufficio comunicazione, stampa e servizi al cittadino"

I social interessano
il lavoro di vari uffici,
serve collaborazione
e una logica da redazione unica

Articolazione delle Strutture Comunicative

in modo da garantire:

Il ripensamento del ruolo

degli Urp e degli Uffici Stampa, concepiti in un lavoro unitario e di squadra e come strumenti attivi nella gestione sia dell'accesso, sia dei contatti via social, web e chat, con la presenza nel team di:

-**Social Media Manager** e relativo gruppo di lavoro (Social media team)

- **Responsabile Ufficio stampa** e relativo gruppo di lavoro

- **Responsabile Citizen Satisfaction** e Partecipazione civica e relativo gruppo di lavoro (evoluzione dell'Urp)

- **Responsabile campagne ed eventi** e relativo gruppo di lavoro

- **Responsabile comunicazione interna** e relativo gruppo di lavoro

c

a

il collegamento

funzionale delle Strutture Comunicazione al vertice politico-amministrativo

b

il coordinamento

unitario della nuova comunicazione pubblica che preferibilmente, ma non esclusivamente, va affidato ad un giornalista

Articolazione delle Strutture Comunicative

in modo da garantire:

d **il necessario**
collegamento della comunicazione alle funzioni di trasparenza in una logica di lavoro con obiettivi comuni

f **l'adozione**
di Social Media Policy come documenti integranti i piani di comunicazione

e **il necessario**
collegamento alle funzioni di digitalizzazione (manager digitale-difensore civico) in una logica di lavoro con obiettivi comuni

Testo finale Consultazione su Foia del Ministero Pubblica Amministrazione

Punto 8.2, recepita proposta del gruppo #PASocial

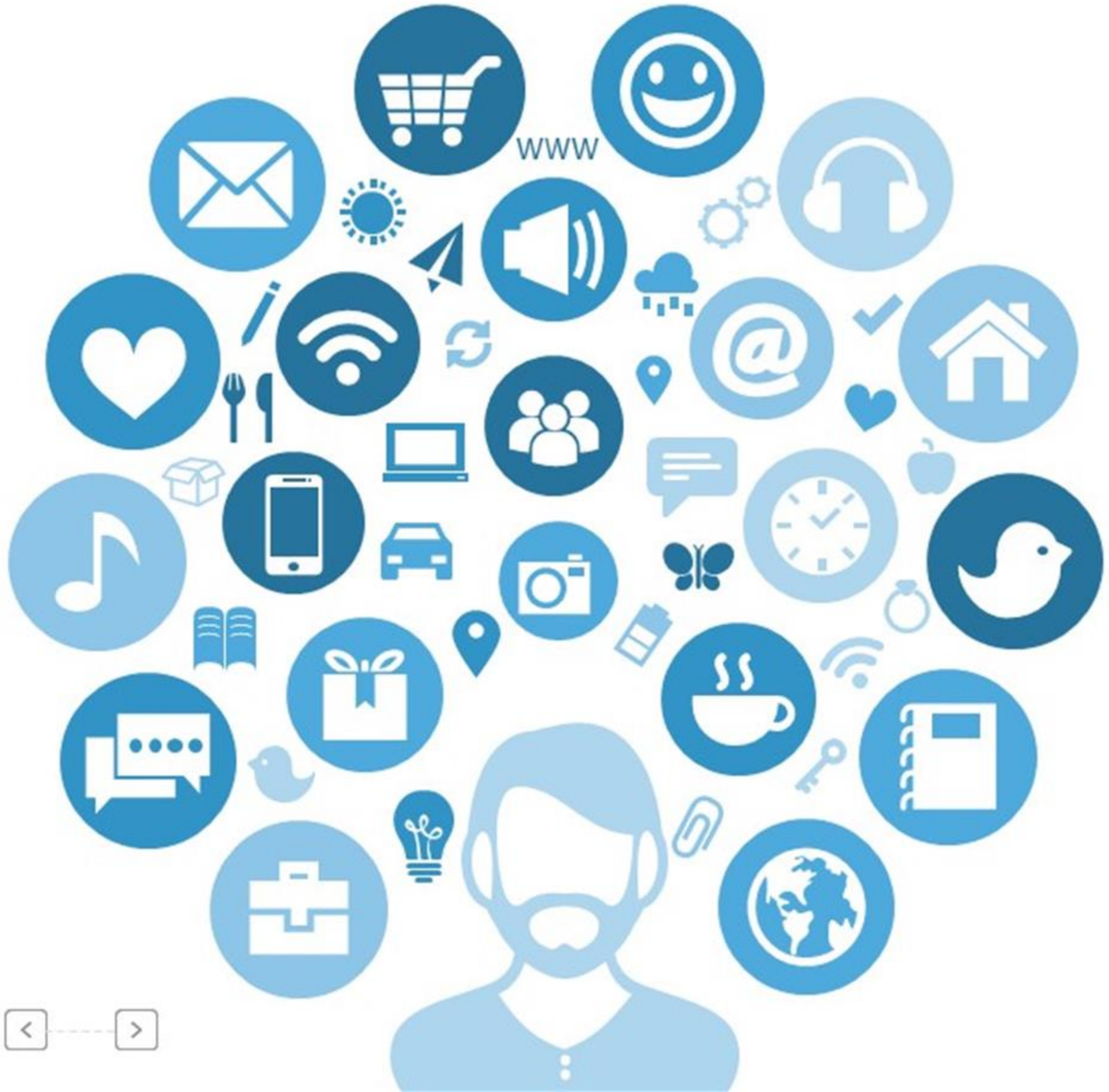
"Per accrescere la fruibilità delle informazioni di interesse generale e l'efficienza nella gestione delle domande, si raccomanda alle amministrazioni di valorizzare la possibilità di pubblicare informazioni anche diverse da quelle oggetto di pubblicazione obbligatoria. In particolare, la pubblicazione proattiva sui siti istituzionali delle amministrazioni è fortemente auspicabile quando si tratti di informazioni di interesse generale o che siano oggetto di richieste ricorrenti: ad esempio, quando si tratti di dati o documenti richiesti, nell'arco di un anno, più di tre volte da soggetti diversi. Per gli stessi motivi, le pubbliche amministrazioni sono invitate a valorizzare il dialogo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Twitter, ecc.). I richiedenti spesso rendono pubbliche su questi mezzi di comunicazione le domande di accesso generalizzato da essi presentate. In questi casi, e comunque quando si tratti di informazioni di interesse generale, è opportuno che anche le amministrazioni utilizzino i medesimi canali a fini di comunicazione".

Formazione e scambio buone pratiche

Le amministrazioni e le aziende pubbliche devono portare avanti percorsi di formazione continua per il personale che si occupa di comunicazione e anche per chi lavora in altri uffici, ma è interessato quotidianamente dalle attività di comunicazione, informazione e rapporto con il cittadino. È utile affiancare alla formazione anche un'attività di divulgazione e confronto costante, che #PASocial porta avanti, ma che è opportuno incentivare e sostenere anche sui territori, con iniziative dedicate da parte di enti e aziende pubbliche.

#PAsocial

nasce come gruppo di Governo ma collabora costantemente con Regioni, Comuni, aziende pubbliche, istituzioni nazionali e locali di tutti i settori, aziende del web e dei social. Andiamo avanti con un percorso di rafforzamento della rete di comunicatori, giornalisti, social media manager ▸ una comunità-community della comunicazione pubblica



#PAsocial

Nasce **PA Social - Associazione nazionale per la nuova comunicazione**

www.pasocial.info

PA Social

PA Social

#PAsocial

Prossimi appuntamenti:

19/7 Seminario Dipe – I social network e la nuova comunicazione pubblica

24/7 Formez PA e Funzione Pubblica - Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso