

Social media e partecipazione civica online

Formez **PA**



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Laura Manconi

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Social media e partecipazione civica online

In questa video lezione vedremo perché utilizzare i social media all'interno di un percorso di consultazione online, in che modo possono essere utilizzati, in che cosa possono supportare un'attività di partecipazione online.

Il punto di partenza sono ovviamente i social media. Quella che vedete alle mie spalle è una mappa che mostra, aggiornata ad agosto 2015, la diffusione dei principali canali social: come vedete, anche solo guardando l'azzurro, Facebook è in assoluto il social network più utilizzato al mondo. Questa diffusione è confermata anche se si guardano i dati italiani, facendo un confronto tra le diverse piattaforme (questi dati sono di gennaio) la maggior parte degli utenti che stanno sui canali social stanno su Facebook. Cosa vuol dire? Che quando si pianifica un'attività di consultazione, si decide di utilizzare questi canali occorre quindi orientarsi su quelli sui quali si trova la maggior parte dei nostri utenti potenziali.

In che modo i social media possono supportare un'attività di partecipazione online? Innanzitutto come strumento di dialogo e di interazione con gli utenti, come canali informativi per diffondere tutte le informazioni necessarie per abilitare le persone a partecipare; nella fase conclusiva come canali attraverso i quali fare diffusione dei risultati. Quando si utilizzano dei canali social, quindi ci si pone in una modalità dialogica con gli utenti occorre farlo conoscendoli, conoscendone le dinamiche, sapendoli utilizzare, presidiandoli. Quindi è un'attività che va progettata in maniera accurata.

Sono moltissimi i canali social che si possono utilizzare per fare comunicazione da parte di un soggetto pubblico. Si tratta di canali, come dicevo, che vanno governati; le relazioni con gli utenti vanno coltivate perché siano produttive. Questo significa interagire e dare un feedback agli utenti, significa utilizzarli per monitorare le opinioni, le discussioni, quindi in qualche modo avere il polso di quello che i propri utenti pensano di noi, quindi svolgendo un'attività di monitoraggio di quello che si chiama "sentiment", cioè l'opinione espressa dalle persone sui canali social.

I social media possono essere utilizzati in una fase iniziale, quindi per promuovere e accompagnare il percorso di partecipazione; possono farlo innanzitutto, lo dicevamo all'inizio, come canali informativi insieme con il sito istituzionale, con gli altri canali di comunicazione che verranno utilizzati per informare sull'iniziativa, su come si può partecipare, quali sono gli

obiettivi eccetera. Gli spazi attraverso i quali si può contattare e raggiungere l'amministrazione che propone il percorso di consultazione devono essere facilmente conoscibili da parte degli utenti, per questo motivo è opportuno che stiano in home page e che abbiano la giusta rilevanza sul sito istituzionale.

Perché utilizzare i canali social durante la fase di svolgimento di una consultazione online? Il primo motivo è innanzitutto legato al target. Quando si pianifica una consultazione online si immagina di rivolgersi a quella parte di utenza che sta già su internet; questo è il principale motivo per investire in attività di comunicazione, di presidio su questi canali. Un altro vantaggio dell'utilizzare i canali social è legato al fatto che, per la loro immediatezza, per la velocità, i tempi degli scambi, possono essere facilmente utilizzati per esempio per fornire un servizio di assistenza, di supporto a chi sta partecipando alla consultazione online, quindi come dei canali di ascolto, di contatto tra l'amministrazione e i cittadini.

Infine svolgono un ruolo importante nel promuovere e allargare la partecipazione, quindi in qualche modo svolgendo un ruolo di sponda rispetto al tipo di comunicazione che viene fatto sugli altri canali, intercettano in qualche modo altri potenziali partecipanti e li orientano verso gli spazi della consultazione online, quindi in qualche modo aiutano a promuovere un coinvolgimento maggiore dei cittadini sull'iniziativa di partecipazione.

Possono essere usati nella fase conclusiva per promuovere e diffondere gli esiti di una consultazione. In questo caso il consiglio è quello di adattare le informazioni al contesto. Sui canali social viaggiano moltissime informazioni, c'è moltissimo rumore, quindi i nostri potenziali destinatari potrebbero avere difficoltà a cogliere il tipo di informazione che noi gli stiamo dando, quindi questa comunicazione potrebbe disperdersi all'interno di questi spazi. Quando si utilizzano i social media per diffondere e promuovere i risultati di una consultazione è importante farlo avendo attenzione a questa criticità e in qualche modo strutturando, organizzando le informazioni perché siano immediatamente comprensibili, identificabili da parte degli utenti e quindi in qualche modo siano adeguate a un contesto della comunicazione nel quale devono competere con molte altre informazioni, quindi devono essere efficaci e comprensibili da parte di tutti.