

21/05/2018

Cittadini e PA, gli italiani cercano informazioni e servizi su siti web e social network

Pubblica Amministrazione e social network, cosa chiedono i cittadini? Quanto si fidano? Quali strumenti preferiscono per informazioni e servizi? Gli italiani restano affezionati alla tv, ma cresce il peso del web. Le informazioni online del settore pubblico, infatti, hanno ormai quasi raggiunto la televisione per preferenza e affidabilità. Quasi un cittadino su due si aspetta di trovare le informazioni dalla PA su siti web e social network, nella fascia d'età 18-54 anni il dato è ancora più alto e raggiunge quasi il 60%. Più di quattro italiani su dieci si fidano delle informazioni che ricevono sul web dalle Pubbliche Amministrazioni e nella fascia 18-54 anni il dato supera il 50% e, in questo caso, il web è appaiato alla tv. Inoltre sei italiani su dieci considerano i social un'importante occasione di lavoro, il 90% chiede alla PA maggiore possibilità di partecipazione e informazioni in tempo reale.

Sono i dati che emergono dall'[indagine dell'Istituto Piepoli](#) sul rapporto tra cittadini, Pubblica Amministrazione e nuovi strumenti di comunicazione (web, social network, chat) illustrati oggi a Roma in occasione della conferenza stampa di presentazione del [PA Social Day](#), il primo evento nazionale dedicato alla nuova comunicazione pubblica via web, social network, chat, intelligenza artificiale, servizi digitali in grado di mettere il cittadino sempre più al centro del processo comunicativo. Alla presentazione presso la Sala Italia di Enit sono intervenuti Francesco Di Costanzo, Presidente Associazione PA Social, Livio Gigliuto, Direttore Istituto Piepoli e Alessia Freda, coordinatrice regionale PA Social Lazio.

“I nuovi dati dell'Istituto Piepoli sul rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione – spiega il presidente dell'associazione PA Social Francesco Di Costanzo – ci spingono a fare sempre di più sulla nuova comunicazione pubblica. E' ormai evidente che web, social network, chat, sono straordinari strumenti di servizio pubblico, mezzi scelti dagli italiani per informazioni e servizi nella quotidianità, anche nel rapporto con enti e aziende pubbliche. L'Italia è piena di ottime pratiche di utilizzo di queste piattaforme per il servizio al cittadino, superato da tempo il dibattito sull'utilità della presenza o meno su questi strumenti, oggi dobbiamo impegnarci sulla qualità dei servizi e delle informazioni, sull'affidabilità, sull'innovazione, sul riconoscimento delle nuove figure professionali, sull'organizzazione, dare gambe e rendere “normale” questa rivoluzione sempre più concreta. E' per questo che per la prima volta in Italia dedichiamo una giornata ai tanti significati e obiettivi della nuova comunicazione pubblica. Il PA Social Day sarà un grande momento di partecipazione, dibattito, confronto e crescita su temi che riguardano la vita di tutti i giorni. L'Italia è la prima a livello internazionale ad avere creato una rete e una giornata dedicata alla nuova comunicazione pubblica, un motivo d'orgoglio e un forte impegno per il presente e il futuro”.

“Gli italiani portano il web sul secondo gradino del podio dell'informazione pubblica – dice Livio Gigliuto, direttore dell'Istituto Piepoli – social e siti web sono secondi solo alla televisione, stabilmente in testa alle abitudini informative degli italiani. Nonostante le fake news, la fiducia nei confronti delle informazioni diffuse sul web è elevata. Addirittura, nelle fasce di popolazione con meno di 54 anni di età, l'attendibilità delle informazioni fornite dalla PA su internet avvicina quella della TV. Sembra tramontata l'epoca in cui social e siti web erano strumenti di informazione per giovani. Il web è un punto di riferimento per larga parte della popolazione italiana, almeno fino ai 54 anni di età. Dagli italiani arriva un invito alla pubblica amministrazione a stare sempre di più dove i cittadini vogliono incontrarla, farsi trovare senza farsi cercare, accorciare le distanze”.

“Il PA Social Day – aggiunge Alessia Freda, coordinatrice regionale PA Social Lazio – sarà un evento unico nel suo genere grazie a una rete territoriale che cresce ogni giorno di più. Nell'appuntamento di Roma ci sarà un focus sulle community come motore di sviluppo delle comunità. Non semplici 'connessioni' ma interazioni utili. Partendo proprio dall'utilizzo dei social network: nei servizi offerti dalle Pubbliche Amministrazioni e non solo, nella gestione delle emergenze, nella vita di tutti i giorni. Il Lazio è una terra di identità forti e radicate. Partiamo allora da qui per lanciare questa nuova sfida, puntando su conoscenza, formazione e collaborazione”.

L'evento, organizzato dall'associazione PA Social (www.pasocial.info), si terrà il 6 giugno in 17 città (Ancona, Bari, Bologna, Cagliari, Campobasso, Catania, Cosenza, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Padova, Perugia, Pescara, Roma, Torino e Trieste) in contemporanea (orario 9,30-13,30 e in diretta web e social) e con il coinvolgimento di tutte le regioni. Tanti i temi che saranno approfonditi territorio per territorio: servizi pubblici e gestione delle emergenze, cultura del digitale, marketing territoriale, nuova organizzazione e profili professionali, cultura, musei e spettacolo, intelligenza artificiale e chatbot, ambiente, chat, community e comunità, fondi europei, sanità, fake news, servizi digitali, open data e partecipazione, web reputation, nuovi linguaggi, telepresenza, nuovi servizi, informazioni in tempo reale, dialogo e interazione costante, nuovi linguaggi e strumenti, innovazione e servizi digitali, corretto utilizzo del web, dati e sicurezza, privacy, trasparenza.

Le regioni, le città protagoniste, i temi:

Marche – Ancona – Chat e pagine social

Puglia e Basilicata – Bari – Servizi digitali

Emilia Romagna – Bologna – Intelligenza artificiale e chat bot

Sardegna – Cagliari – Sanità

Molise – Campobasso – Sviluppi e scenari della nuova comunicazione pubblica

Sicilia – Catania – Web reputation e nuovi linguaggi

Calabria – Cosenza – Open data e partecipazione

Toscana – Firenze – Ambiente

Liguria – Genova – Marketing territoriale

Lombardia – Milano – Servizi pubblici e gestione delle emergenze

Campania – Napoli – Fake news e corretto uso del web

Veneto – Padova - Nuova organizzazione e profili professionali per la comunicazione pubblica

Umbria – Perugia – Telepresenza

Abruzzo – Pescara – Fondi Europei

Lazio – Roma – Community e comunità

Piemonte e Valle d’Aosta – Torino – Cultura digitale

Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige – Trieste – Cultura, musei, spettacolo

L’associazione PA Social (www.pasocial.info) è la prima in Italia dedicata allo sviluppo della nuova comunicazione. L’associazione si occupa di divulgazione, formazione, pubblicazioni, ricerche ed è la prima rete nel suo genere a livello mondiale con la partecipazione di numerosi professionisti, amministratori, manager, enti e aziende pubbliche, associazioni e imprese. Il PA Social Day è realizzato grazie al sostegno e alla sponsorizzazione di Data Stampa e dei media partner Agi, iPress, cittadiniditwitter.it, ilgiornaledellaprotezionecivile.it. L’evento andrà in diretta web e social con hashtag #pasocial e sarà possibile seguirlo in varie modalità e con un format innovativo con diretta video, fotografica e testuale in contemporanea dalle 17 sedi attraverso il sito web e la piattaforma iPress (qui <https://www.pasocial.info/pasocial-day-2018/> la pagina dedicata dove trovare tutte le informazioni, gli aggiornamenti sui programmi e partecipare prima e durante l’evento).