



PROVINCIA
DI SAVONA

SOCIAL MEDIA STRATEGY 2024



PREMESSA

I social-media nella Pubblica Amministrazione svolgono un ruolo strategico e indispensabile nella comunicazione online dell'Ente assolvendo due scopi complementari: **l'informazione e l'avvicinamento di utenti ed istituzioni**, al fine di costruire con loro **una relazione reciproca di fiducia e ascolto**, utile a **monitorare il livello di utilità ed efficacia dei servizi resi**.

In una moderna vision di **smart governance**, post e stories permettono alla PA di offrire servizi e fornire informazioni, ma anche di affrontare la gestione di una crisi in maniera pronta ed efficace.

I **presidi "virtuali" dell'Ente sul web** veicolano in modo rapido, gratuito e capillare quel ventaglio di opportunità offerte dalla pubblica amministrazione al servizio del cittadino, che ancora troppo spesso faticano ad essere note al di fuori degli uffici.

Perché, quindi non andare a divulgarli nella nuova "piazza" più partecipata del momento?



PREMESSA

Grazie agli account social è infatti possibile diffondere news e aggiornamenti in modo rapido e capillare: **non esiste al momento megafono più efficace!**



La **comunicazione bidirezionale** di questi strumenti:

- **favorisce il dialogo e il consenso degli utenti**, attraverso l'espressione, moderabile e costruttiva, delle opinioni della comunità in merito ai servizi attuati
- **combatte l'esordio e la diffusione di fake-news** da parte di detrattori ed allarmisti, che potrebbero inficiare l'operato dell'Amministrazione nonché indebolirne la reputazione ed immagine pubblica.



PREMESSA

In quest'ottica la Provincia di Savona intende utilizzare i social media per:



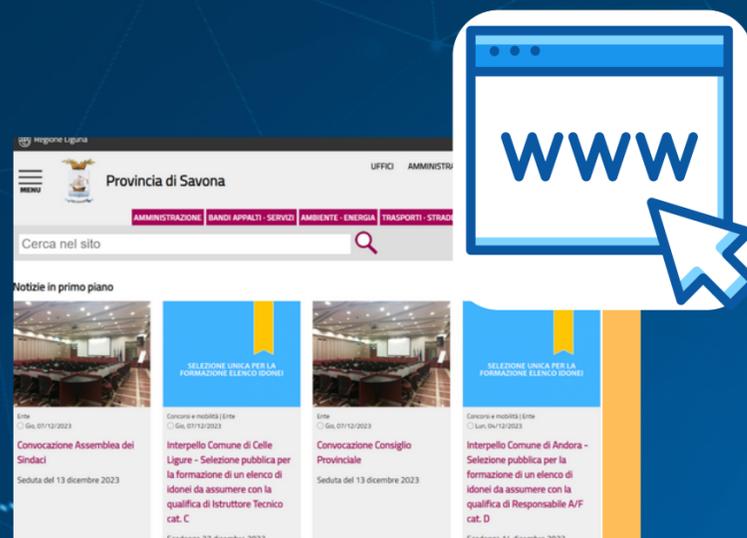
- potenziare la **divulgazione delle informazioni** di pubblico interesse
- **facilitare l'accesso ai servizi**
- **favorire il dialogo e la partecipazione**
- **promuovere l'economia e l'immagine** del territorio provinciale

In accordo al Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione redatto da AgiD, l'Ente di Area Vasta può inoltre:



- **trainare, supportare e coordinare la comunicazione on line di tutti i comuni savonesi** proponendo all'Assemblea dei Sindaci una **formazione di base ("kit" di avvio)** dei principali strumenti gratuiti disponibili online che permetta anche ai comuni minori di avviare e gestire la propria comunicazione sui social, a favore di un interscambio informativo virtuoso sia tra gli Enti sia con il cittadino.

STRUMENTI ATTUALI DI COMUNICAZIONE ONLINE



SITO ISTITUZIONALE
www.provincia.savona.it

Vero e primo **front office digitale** dell'Ente nei confronti di utenti e Amministrazioni Pubbliche, provvede alla **comunicazione online, più formale ed organizzata, di tutti gli atti e procedimenti ad evidenza pubblica**, nonché di tutte le **news** più rilevanti.



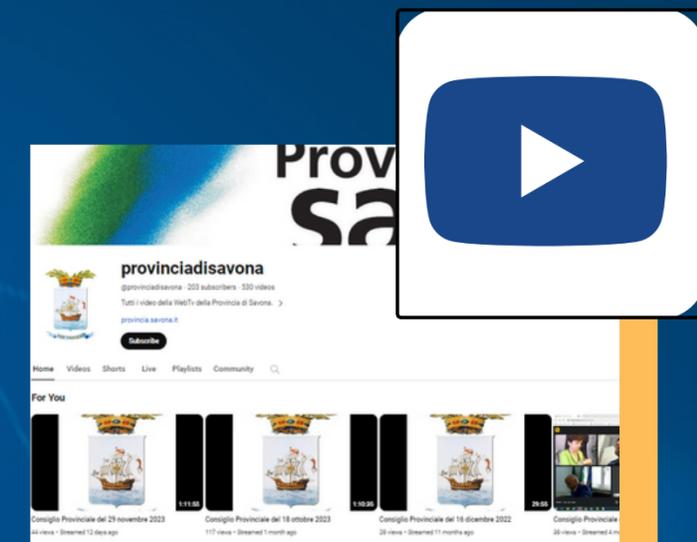
Pagina FACEBOOK
"Presidente della Provincia"

Comunicazione istituzionale di tipo politico e personalistico per mantenere il rapporto di fiducia con l'utenza e consolidare il proprio ruolo pubblico:

- cosa si sta facendo e come, con rimando ad azioni tangibili
- rendicontazione delle proprie attività ed azioni di governo, in cui la trasmissione dei valori possa assumere connotati meno d'ispirazione e più concreti.



Profilo INSTAGRAM
@Pierangelo Olivieri



CANALE YOUTUBE
@provinciadisavona

Pillole informative, sessioni formative, video promozionali, eventi, interviste e videomessaggi autoprodotti per la fruizione in rete di campagne di comunicazione istituzionale.



NUOVI PROFILI DELL'ENTE

@provinciadisavona



FACEBOOK

Promuovono, valorizzano e divulgano **informazioni e avvisi su iniziative, servizi e attività**, attraverso la pubblicazione di **testi, fotografie e video**, in coordinamento con le altre pagine tematiche.

creare uno **spazio aperto al dialogo** con il cittadino con l'obiettivo informare, aggiornare e coinvolgere gli utenti di ogni target potenzialmente intercettabile



INSTAGRAM



WHATSAPP

oltre 30 milioni di utenti registrati

CANALE per **inviare immagini, video e contenuti** periodici
Fonte autorevole, rapida ed efficace per **comunicazioni urgenti di protezione civile** e di **alert ambientale**



LINKEDIN

contenuti inerenti lo sviluppo economico e occupazionale provinciale con particolare riferimento all'Area di Crisi Complessa provinciale.

SOCIAL MEDIA POLICY



Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo e creare un ambiente il più possibile accessibile ed accogliente, l'apertura della pagine prevede in primis l'approvazione e pubblicazione di una **SOCIAL MEDIA POLICY**, redatta ed approvata dall'Amministrazione Provinciale, che rappresenti un codice di condotta ufficiale sulle regole di comportamento, garantite e pretese, sui diversi profili social.

- **social media policy ESTERNA** : illustra agli utenti regole chiare e trasparenti su cosa e come sia consentito nell'interazione con la pagina. (INDISPENSABILE PER LA MODERAZIONE CORRETTA DEI COMMENTI)
- **social media policy INTERNA**: destinata al personale interno e preposta a regolare il rapporto tra l'organizzazione dell'ente e la gestione dei social media per aiutare i dipendenti a comprendere come usare correttamente i social media, sottolineando come il loro ruolo, specie se redattori, si trasformi in "naturali ambasciatori" dell'Ente Provinciale.