

Indice generale

Introduzione	vii
Ringraziamenti	ix
Capitolo 1 Comunicare con i cittadini e gli elettori	1
Disintermediare e conversare.....	1
Dove e come presentarsi	4
Piattaforme e opportunità.....	5
Fuori dagli schemi	15
Calarsi in un'organizzazione complessa	17
Delineare la propria immagine	21
Capitolo 2 Raccontare la complessità.....	27
Che cos'è la verità?	27
La verità secondo la politica	29
I principi della comunicazione istituzionale.....	35
Costruire un piano editoriale	37
Trasmettere una visione	40
La scelta delle parole	50
La scelta delle immagini.....	60
Il racconto corale.....	67
Aiutare e farsi aiutare dalla community.....	72
I confini fra comunicazione pubblica e politica nella creazione dei contenuti.....	77
Il piano editoriale è morto, viva il piano editoriale	80
Quindi, misurare e promuovere.....	81
Capitolo 3 Condurre la conversazione	87
I principi del dialogo.....	87
La policy esterna.....	89

La policy interna.....	92
Le social media policy in politica.....	92
Come ci comportiamo online.....	93
Conoscere la gamma delle criticità.....	94
Gestire le richieste	108
È più complicato di quel che sembra.....	111
Lo sfruttamento politico e mediatico delle community.....	115

Capitolo 4 Gestire le crisi123

Offline vs online: la propagazione della crisi	123
I principi della comunicazione di crisi.....	124
Prepararsi alle crisi	126
I tipi di crisi.....	127

Capitolo 5 Conclusioni.....151

Bibliografia153

Indice analitico.....155

Introduzione

La “comunità” incarna il tipo di mondo che purtroppo non possiamo avere, ma nel quale desidereremmo tanto vivere e che speriamo un giorno di poter riconquistare.

Zygmunt Bauman, *Voglia di comunità*, 2001

Negli ultimi dieci anni, la comunicazione digitale si è radicata nelle abitudini della maggior parte degli italiani, ma i rapporti online con le istituzioni hanno ancora ampi margini di crescita: secondo il Censis (2017) solo il 14,9% degli utenti Internet ne è coinvolto. I social media, dal canto loro, hanno forme ancora labili: i loro sviluppi a tratti paiono sfuggire persino a chi li ha creati. È difficile, quindi, rispondere al quesito che sempre più spesso si stanno ponendo filosofi, ingegneri e comunicatori: fanno bene o male alla democrazia? In molti anni di lavoro in Rete, nell’ambito delle Pubbliche Amministrazioni (PA) e delle aziende, della politica e del giornalismo, del non profit e della cittadinanza attiva, abbiamo osservato fenomeni a sostegno di entrambe le posizioni: e se è vero che recentemente è stato soprattutto il lato più oscuro delle piattaforme a finire sotto i riflettori, ciò non significa che la partita sul loro futuro non sia aperta e contendibile. Usandole e lavorandoci vi troverete senz’altro a fare i conti con l’ignoranza, l’odio, le *fake news*; ma questi strumenti possono anche essere veicoli di conoscenza e servizi, collanti positivi di esperienze e rituali condivisi, terreni dove provare a coltivare quella che Bruno Mastroianni chiama la “disputa felice”. La comunicazione può trasformare la vita delle persone, insomma; crediamo che i soggetti pubblici abbiano, per primi, una responsabilità nello scegliere come coltivare questo potenziale.

Questo libro si fonda sull’esperienza che abbiamo accumulato in cinque anni a Palazzo Marino, come primo social media team del Comune di Milano. Non ha la pretesa di offrire ricette infallibili, e per quanto alcuni degli esempi utilizzati siano giocoforza riconducibili alle scelte di principio dell’amministrazione con cui abbiamo lavorato, non ha la volontà di schierarsi con una parte politica: punta invece a condividere quel che abbiamo imparato, dalle buone pratiche agli errori, con chi in qualunque contesto si trova (o si troverà) a misurarsi con gli stessi compiti in campo istituzionale e politico. Osservando e confrontandoci con questi ultimi, in Italia e all’estero, abbiamo inoltre provato a ragionare su come una strategia di comunicazione innovativa, multidisciplinare e costruttiva possa incidere, in ultima istanza, sulla relazione fra rappresentanti e rappresentati: è un tema che in questo momento storico ci sembra cruciale per chiunque continui a credere nella cosa pubblica. Buona lettura e buon lavoro.