LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE A DUE VIE: COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E USO STRATEGICO DEI SOCIAL MEDIA

Webinar 12 gennaio 2017

Michele Troianiello - INAIL

INAIL

Youtube: l’esperienza dell’Inail

Perché l'Inail sui social?

- Perché noi no?
- Sviluppo dei social. Anno 2010
- P.A. 2.0 - Non vetrina ma creazione community
- Il Click Day 2012
- E poi perché l'Ufficio Stampa?

Perché l'Inail sui social?
P.A. 2.0 - Non vetrina ma creazione community

- All'inizio, e anche in alcuni casi ora, la pagina Fb era ed è una vetrina per la p.a.
- Nessun contenuto specifico, nessuna interazione, nessuna community
- Non presidiare la pagina è controproducente. Non presidiare i social è suicidio.
- La P.A. 2.0 crea community con i suoi spazi

Perché l'Inail sui social?
Il click day 2012

- Abbiamo cercato di rispondere sempre in modo diretto, citando il destinatario, in modo da realizzare una comunicazione il più possibile personalizzata. In quell'ora l'ansia dei partecipanti sale e vedersi rispondere direttamente li aiuta e non gli fa perdere il contenuto di una risposta che, data solo in generale, potrebbe sfuggire
- Facebook è anche il luogo per scambiarsi informazioni ed esperienze, e in questo tipo di occasioni creare lo spazio è stato utilissimo per far circolare informazioni fra i partecipanti

Perché l'Inail sui social?

Perché non tutto? Forse tutto è troppo?

La specializzazione e la razionalizzazione

Perché l'Inail sui social?
La specializzazione e la razionalizzazione

- Inail
- Ufficio Stampa
- Incentivi alle imprese
- Inail Donne
- Il killer silenzioso
- Inail news dalle regioni

→

- Inail
- Incentivi alle imprese

Perché l'Inail sui social?
La specializzazione e la razionalizzazione

Dalla sperimentazione

dell'Ufficio Stampa alla

riconduzione dei **social** nella

Comunicazione Esterna

Perché l'Inail sui social?

Niente è più social della P.A.

Niente è meno social della P.A.

Perché l'Inail sui social?
Niente è più social della P.A.

- Il dogma è essere presenti
- La P.A. deve creare community
- Deve comunicare e ascoltare
- Deve avere una social media policy
- Deve offrire servizi innovativi tramite i social

"*I social media* – afferma **Stefano Epifani**, direttore di Tech Economy – *sono strumenti di contatto fondamentali tra PA e cittadini. Non solo perché rappresentano ormai un canale largamente utilizzato dalle persone, ma soprattutto perché determinano un nuovo modello di interazione, più orizzontale e partecipativo, che la PA non può non prendere in considerazione. Certo è che il cambiamento è forte, e per portarlo avanti serve prima di tutto una vera e propria rivoluzione culturale. Molto è cambiato da quanto – anni fa – scrivemmo le linee guida per i social media nella PA, ma ancora oggi la necessità di comprendere come l'ecosistema della comunicazione sia cambiato è prioritaria, se la PA vuole davvero avvicinarsi ai cittadini*".

Perché l'Inail sui social?
Niente è più social della P.A.

La PA grazie ai social network può offrire servizi di assistenza al cittadino attraverso la messaggistica in real time, la divulgazione di informazioni di pubblica utilità e la promozione di eventi sul territorio e di nuovi servizi erogati online come quello dei pagamenti elettronici, che in molti casi riducono le lunghe tempistiche amministrative migliorandone l'efficienza. Infine in un'ottica di autodisciplina la PA può diffondere questionari volti a raccogliere le opinioni e le valutazioni dei cittadini in merito ai servizi offerti, sia online che presso i diversi sportelli fisici dislocati sul territorio. Tutto ciò con l'obiettivo di cementare un rapporto di collaborazione e fiducia reciproca tra cittadino e pubblica amministrazione.

Perché l'Inail su Youtube?

Nel 2010 avevamo 2 problemi:

Socializzare l'attuale

Catalogare il passato

Perché l'Inail su Youtube?
Socializzare l'attuale

- Avevamo la necessità di raccogliere e rendere disponibili interventi tv o radio dei Vertici
- Ci serviva una strumento veloce, condiviso e di facile accesso
- E che fosse anche in grado di catalogare in modo funzionale alle nostre esigenze

Perché l'Inail su Youtube
Catalogare il passato

- Uno strumento che raccogliesse e catalogasse il patrimonio di filmati anche storici dell'Istituto
- E non solo catalogare (interno) ma che rendesse fruibili questi contenuti (esterno)
- Insomma che facesse comunicazione e marketing per l'Istituto

Perché l'Inail su Youtube?

Piattaforme interne?

~~Piattaforme interne?~~

Perché l'Inail su Youtube?

YouTube è una piattaforma web, fondata il 14 febbraio 2005, che consente la condivisione e visualizzazione in rete di video (video sharing). Attualmente è il secondo sito web più visitato al mondo, alle spalle solamente di Google

Perché l'Inail su Youtube?

- YouTube ha oltre un miliardo di utenti, quasi un terzo di tutti gli utenti su Internet, e ogni giorno le persone guardano centinaia di milioni di ore di video su YouTube e generano miliardi di visualizzazioni.
- YouTube, in particolare sui dispositivi mobili, raggiunge più adulti nella fascia di età 18-34 e 18-49 anni rispetto a qualsiasi rete via cavo negli Stati Uniti.
- Più della metà delle visualizzazioni di YouTube proviene da dispositivi mobili.
- YouTube ha lanciato versioni locali in più di 88 paesi.
- È possibile navigare su YouTube in 76 lingue diverse (coprendo così il 95% della popolazione di Internet).

Perché l'Inail su Youtube?
Youtube in Italia

- Il 39% degli utenti è iscritto a un canale YouTube
- In Italia 1 utente su 2 visita la piattaforma ogni giorno
- Il 53% degli utenti sono uomini
- Gli over 45 anni sono il 39%, dai 24 - 44 anni il 42% e tra i 16 - 24 anni il 19%

Dalla ricerca «Gli italiani su YouTube - Studio sul profilo e il comportamento degli utenti»

Perché l'Inail su Youtube?
Youtube in Italia

CHE COSA CERCANO GLI UTENTI ITALIANI SU YOUTUBE?

- 30% contenuti esclusivi
- 23% qualcosa di nuovo da imparare
- 20% notizie
- 14% informazioni su prodotti e servizi prima di acquistarli
- 9% istruzioni per svolgere una mansione
- 4% ultime offerte dei brand

Dalla ricerca «Gli italiani su YouTube - Studio sul profilo e il comportamento degli utenti»

Perché l'Inail su Youtube
L'evoluzione nel tempo di Youtube Inail

- Catalogazione dell'esistente
- Ricerca filmati
- Socializzazione video Inail
- Realizzazione Audionews
- Realizzazione Videonews

Catalogazione dell'esistente

- Primo step è stato quello di raccogliere, rendere in formato digitale e catalogare tutto il materiale video raccolto su supporti diversi nel magazzino della Direzione Comunicazione. Parliamo di alcune centinaia di video su VHS e DVD
- Già così si è formato un primo blocco di video sul canale Youtube che potevano attirare pubblico

Ricerca dei filmati

- Un lavoro quotidiano basato sulla ricerca per chiavi su Google(non fidarsi degli alerts) e anche su altri canali Youtube, anche ripetuta nel tempo. Lo «stare in rete» per raccogliere tutto quello che parla di Inail è fondamentale, a prescindere dal lavoro di eventuali fornitori di servizi

Socializzazione dei video Inail

- Ulteriore passo è stato quello di inserire Youtube all'interno della rete social Inail, legando le pagine Facebook e i profili Twitter e Linkedin al canale
- Sviluppato poi anche l'uso dei **tags**, che permette ai video Inail di comparire nelle ricerche degli utenti della rete

Audionews (sperimentazione)

- Le principali news prodotte dalla Redazione dell'ex Ufficio Stampa venivano lette da uno speaker professionista e messe sul canale. I files audio sono più spendibili in alcuni contesti

Videonews

- Progetto per il 2017 è la produzione di videonews Inail, che raccolgano le più importanti novità del mese in un video di max 3 minuti da distribuire tramite Youtube

I numeri di Youtube Inail

INAIL - Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro

Data creazione: 10/dic/2010 • Video: 3.268

CANALE

10/dic/2010 - 31/dic/2016

Tempo di visualizzazione *

Minuti

3.415.215

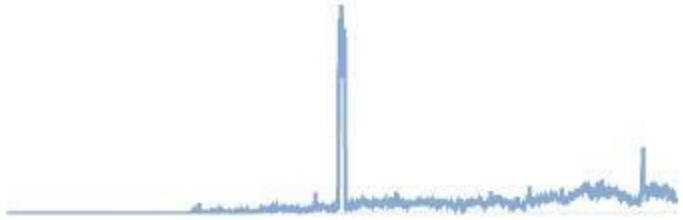
Durata media visione *

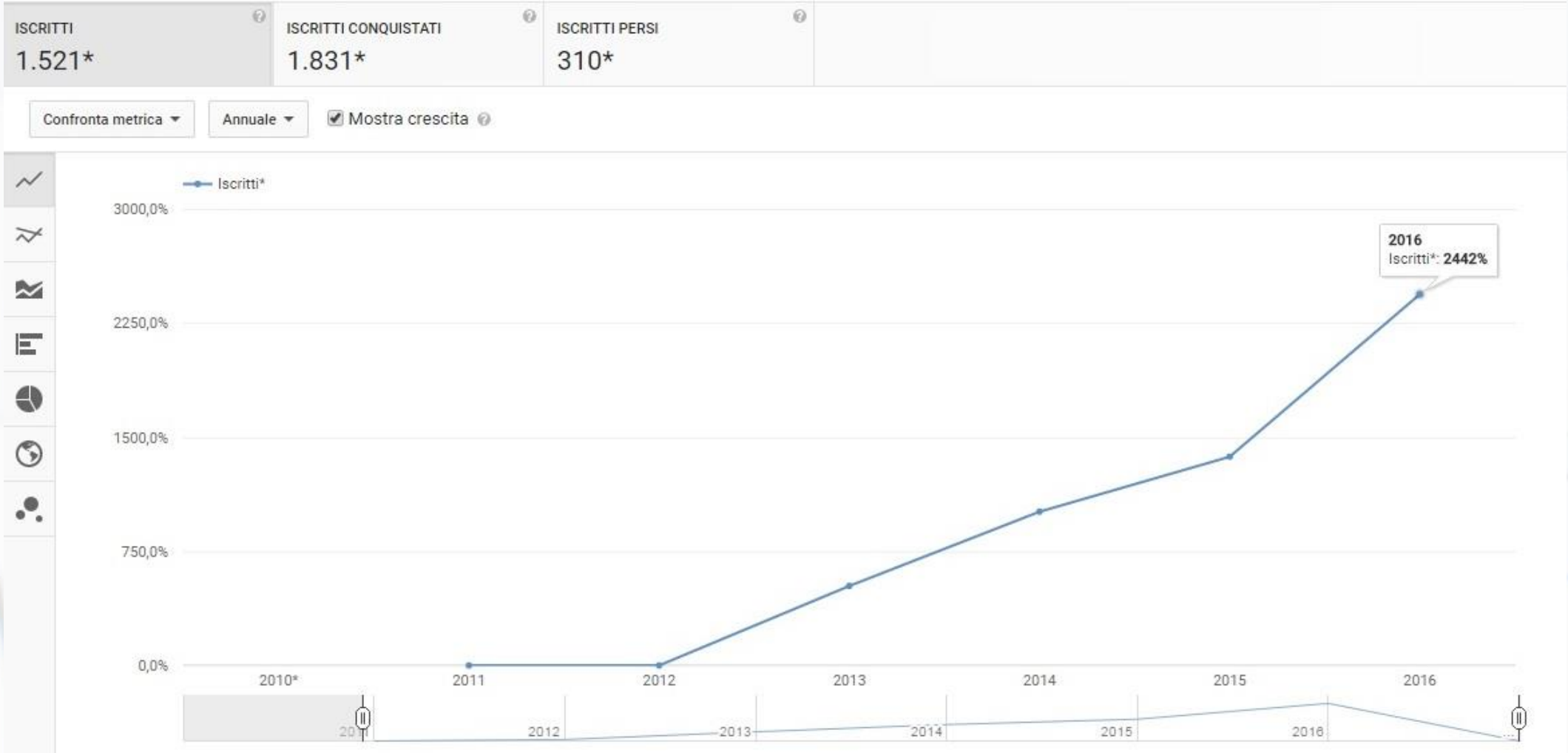
Minuti

2:57

Visualizzazioni

1.157.064 ▲




ISCRITTI
1.521*
ISCRITTI CONQUISTATI
1.831*
ISCRITTI PERSI
310*
Confronta metrica
Annuale
Mostra crescita
Iscritti*
3000,0%
2250,0%
1500,0%
750,0%
0,0%
2010*
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2016
Iscritti*: 2442%

Computer	2.156.157 (64%)	792.019 (69%)	2:43	30%
Telefono cellulare	635.232 (19%)	200.035 (18%)	3:10	24%
Tablet	448.728 (13%)	128.425 (11%)	3:29	30%
TV	120.634 (3,6%)	15.967 (1,4%)	7:33	49%
Sconosciuto	23.578 (0,7%)	6.457 (0,6%)	3:39	35%
Console per videogiochi	12.836 (0,4%)	2.177 (0,2%)	5:53	44%

Perché l'Inail su Youtube
Ogni mattina

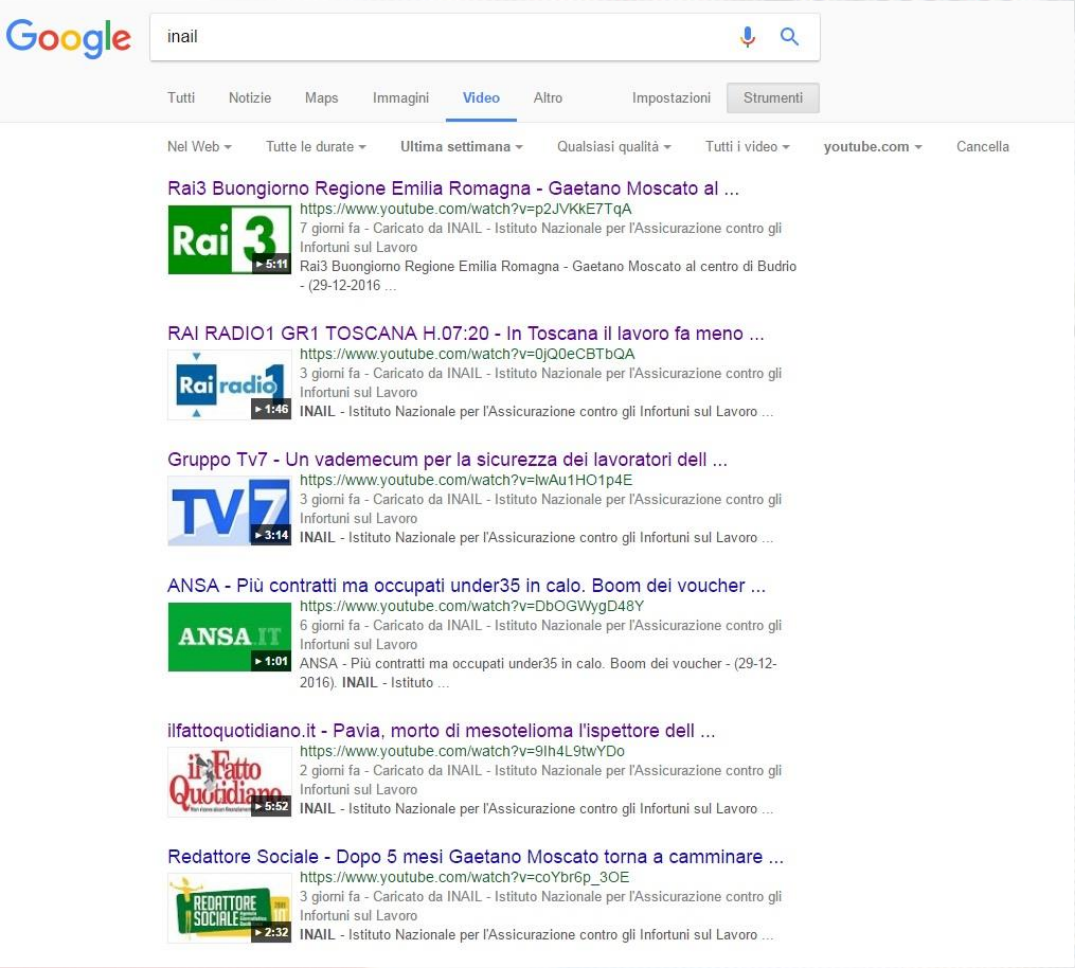
- Media monitoring
- Lavorazione video
- Caricamento
- Distribuzione
- Cura della HP

Media Monitoring

- Youtube
- Google
- Servizi a pagamento (Telpress,TvBank)

Perché l'Inail su Youtube
Ogni mattina

Media Monitoring



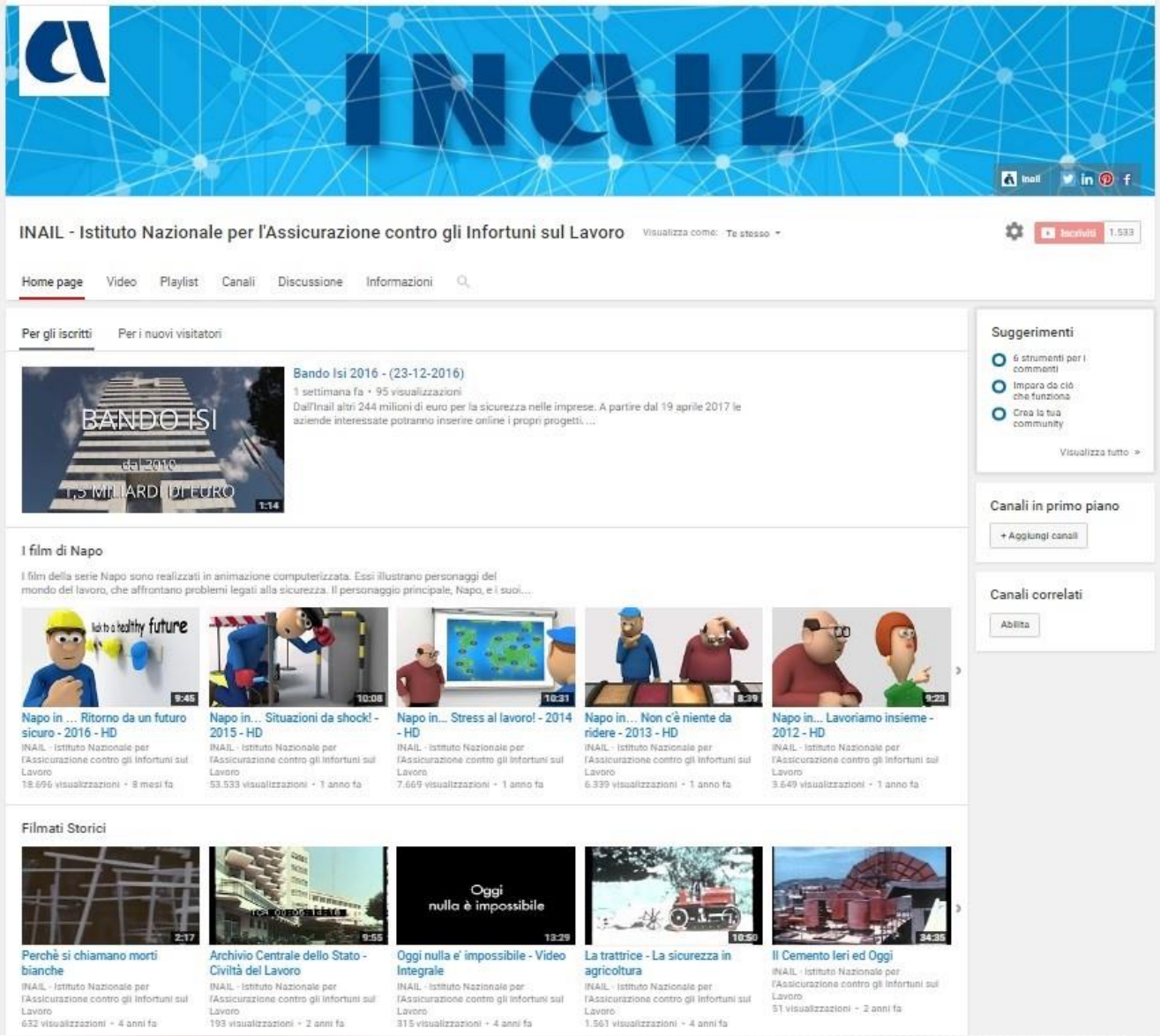
Perché l'Inail su Youtube
Ogni mattina

Lavorazione video

Caricamento video

- Miniatura
- Impostazione alla privacy dei video (pubblico, non elencato, privato)
- Scelta della playlist
- Titolatura Descrizione Tag

Cura della HP

- Aggiornare periodicamente il video in primo piano sia per gli iscritti che per i nuovi visitatori
- Variare periodicamente l'ordine delle playlist (raccolte) per creare maggiore interesse sui vari argomenti

Perché l'Inail su Youtube
Ogni mattina