



Regione Toscana



Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana



Consiglio  
dei cittadini  
per la salute

## **Sistema Toscano della partecipazione Newsletter N.3 “Salute in movimento”**

### ***La comunicazione istituzionale online della Regione Toscana alla prova dell'emergenza sanitaria da COVID-19***

#### **Il contesto**

La Regione Toscana è stata fra le prime Pubbliche Amministrazioni a dotarsi di un sito web ufficiale, già nel 1995. Grazie a questo sito – e ad altri siti satellite, in continua evoluzione – è possibile raggiungere tutti i cittadini toscani e comunicare loro le diverse iniziative dell'ente. Tuttavia, il cittadino, per contattare la Regione Toscana, è tipicamente invitato a passare attraverso il canale istituzionale rappresentato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Ma da alcuni anni, la Regione Toscana è presente anche sui più importanti “social media”, attraverso i quali è stato possibile attivare un nuovo, importante canale di comunicazione, questa volta non più del tipo tradizionale (unidirezionale, ovvero da uno a molti, come il sito web), ma di tipo bidirezionale, in cui il cittadino ha per la prima volta la reale opportunità di dare un riscontro immediato e di esprimere la propria opinione sull'azione politica e amministrativa dell'ente.

Durante la pandemia da COVID-19, il lavoro combinato dei diversi media digitali (siti web, social media, strumenti di messaggistica) ha permesso da un lato alla Regione Toscana di ampliare la propria audience di riferimento e garantire la propria comunicazione in maniera puntuale oltre che capillare, dall'altro ha offerto ai cittadini la possibilità di un confronto immediato e, soprattutto di ricevere risposte a domande e dubbi sull'interpretazione da dare alle varie direttive nazionali e regionali relative all'emergenza.

#### **In comunicazione di emergenza**

L'arrivo della pandemia, per quanto non improvviso, ha trovato quasi tutti i livelli politici e amministrativi, sia nazionali che locali, inizialmente impreparati ad affrontare una crisi sanitaria di queste proporzioni, inimmaginabili e mai

sperimentate in precedenza. Tuttavia, la Regione Toscana, pur non essendo subito toccata dal contagio, è stata piuttosto rapida a muoversi, anche in termini di comunicazione, sia politica che istituzionale. Naturalmente, i due tipi di comunicazione, per quanto ben distinti, sono poi proseguiti di pari passo, seguendo il percorso della crisi ed evolvendo di conseguenza. Così, da una prima fase di attesa e relativa calma, in cui la comunicazione si è limitata a fornire informazioni scientifiche di base sul nuovo coronavirus e sulla malattia COVID-19, si è passati a istruire i cittadini sui comportamenti da tenere per evitare il contagio, fino alle fasi dell'esplosione della crisi, con le campagne sul distanziamento sociale, la pubblicazione e la diffusione delle ordinanze presidenziali e dei vari atti amministrativi conseguenti per la gestione dell'emergenza, per poi arrivare a comunicare le varie iniziative della Regione in altri ambiti oltre a quello socio-sanitario.

La gestione delle attività in emergenza è andata a sovrapporsi alla gestione delle attività ordinarie, durante le quali venivano svolte attività analoghe, ma con contenuti, tempistiche e rilevanza significativamente diversi. Il processo organizzativo è rimasto sostanzialmente inalterato, pur coinvolgendo un maggior numero di attori ma, soprattutto, richiedendo tempi di intervento molto più compressi.

Per quanto riguarda le tempistiche di realizzazione, si può datare l'inizio della "media policy" regionale legata all'emergenza da nuovo coronavirus attorno alla metà di febbraio, con la pubblicazione della prima pagina con alcuni contenuti essenziali di carattere igienico e sanitario. Da quel momento, ogni giorno, compresi sabati e domeniche, i siti web e i canali social sono stati aggiornati con continuità, per garantire ai cittadini toscani un'informazione chiara, puntuale e tempestiva, non mediata da altri operatori, proveniente proprio dalla fonte primaria delle notizie. Così i cittadini possono fidarsi di quanto pubblicato, essendo la Regione Toscana fonte primaria delle notizie e delle informazioni sulla propria attività politica e amministrativa, mentre la Regione stessa dimostra la propria autorevolezza e può tenere alta la propria reputazione, tenendo aperto un dialogo costante con i propri cittadini.

Un aspetto particolarmente innovativo è rappresentato da una diversa organizzazione del lavoro, con i compiti di redazione web distribuiti in maniera diversa rispetto al "tempo di pace", per garantire operatività continua e tempi di risposta adeguati alle esigenze di pubblicazione sui vari canali. Una lezione, questa della comunicazione durante la pandemia, che ci sarà sicuramente utile, non solo in

eventuali altre crisi, ma anche per ripensare i processi organizzativi interni e renderli sempre più efficaci e al servizio dei cittadini.

***Emiliano Ricci, Responsabile Posizione Organizzativa “Comunicazione web, produzioni multimediali e social media”, Agenzia per le attività di informazione degli organi di governo della Regione Toscana***