

# COSA DIRE, COME DIRLO GLI ITALIANI E I SOCIAL NETWORK

INDAGINE DI OPINIONE PUBBLICA



OSSERVATORIO  
<●> NAZIONALE  
COMUNICAZIONE  
DIGITALE

**PA**  
social  
**DAY**

18 GIUGNO 2019

Istituto Piepoli S.p.A.  
20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493  
00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917  
www.istitutopiepoli.it istituto@istitutopiepoli.it P.IVA: 03779980964 REA 1701566



# PREMESSA E METODOLOGIA

L'indagine è stata realizzata il 28 maggio 2019 attraverso 505 interviste CATI/CAWI ad un campione rappresentativo della popolazione italiana maschi e femmine dai 18 anni in su, segmentato per sesso, età, Grandi Ripartizioni Geografiche e Ampiezza Centri proporzionalmente all'universo della popolazione italiana.

## GENERE



UOMO

47%



DONNA

53%

## CLASSE DI ETÀ



18-34 ANNI

26%



35-54 ANNI

37%



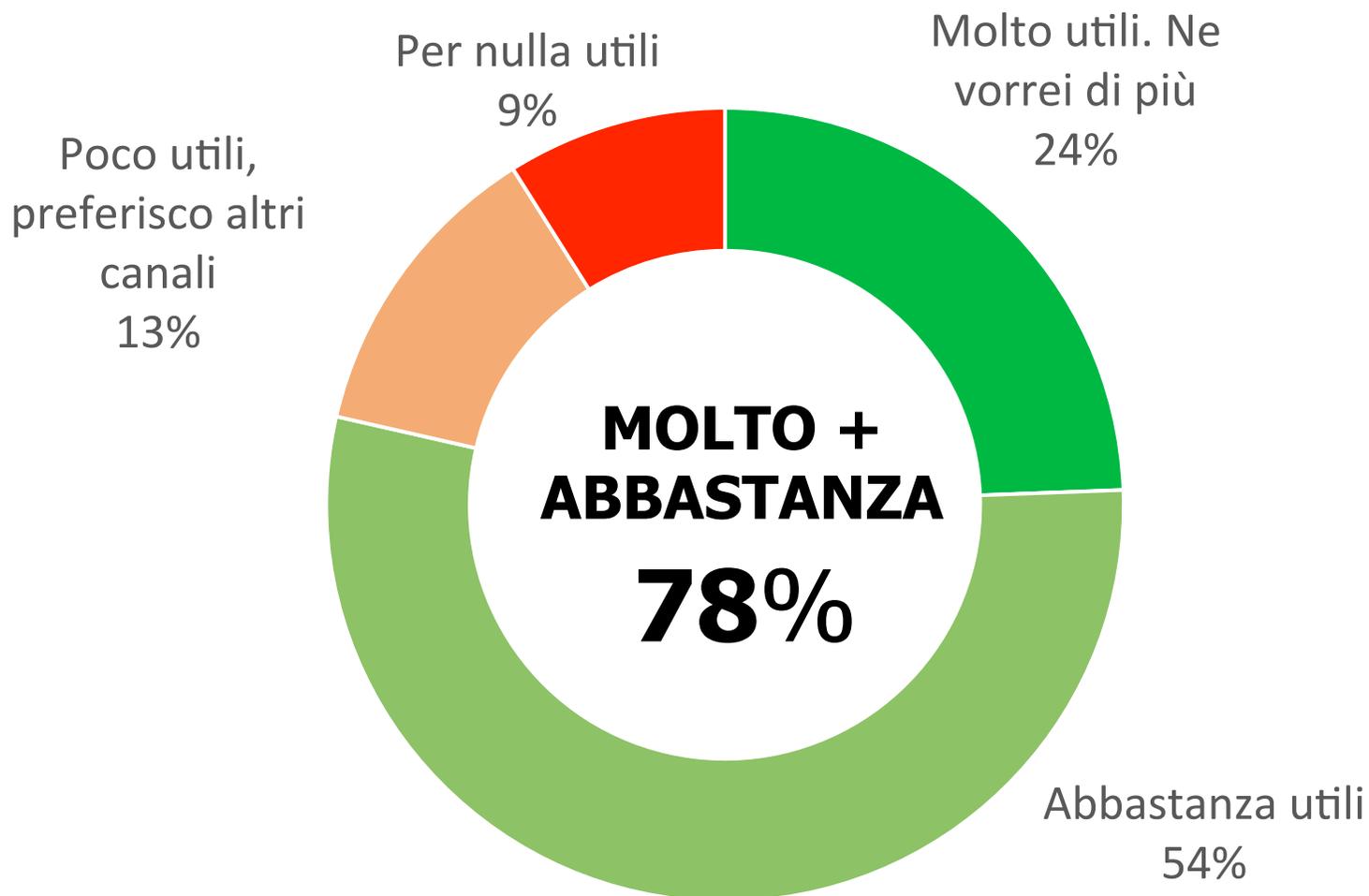
>54 ANNI

37%

Il presente sondaggio è stato eseguito rispettando il codice deontologico ASSIRM ed ESOMAR.

## 8 ITALIANI SU 10 RITENGONO UTILE CHE LA PA DIA INFORMAZIONI E SERVIZI TRAMITE I SOCIAL

QUANTO PENSI CHE SIANO UTILI INFORMAZIONI E SERVIZI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SU SOCIAL NETWORK E CHAT?

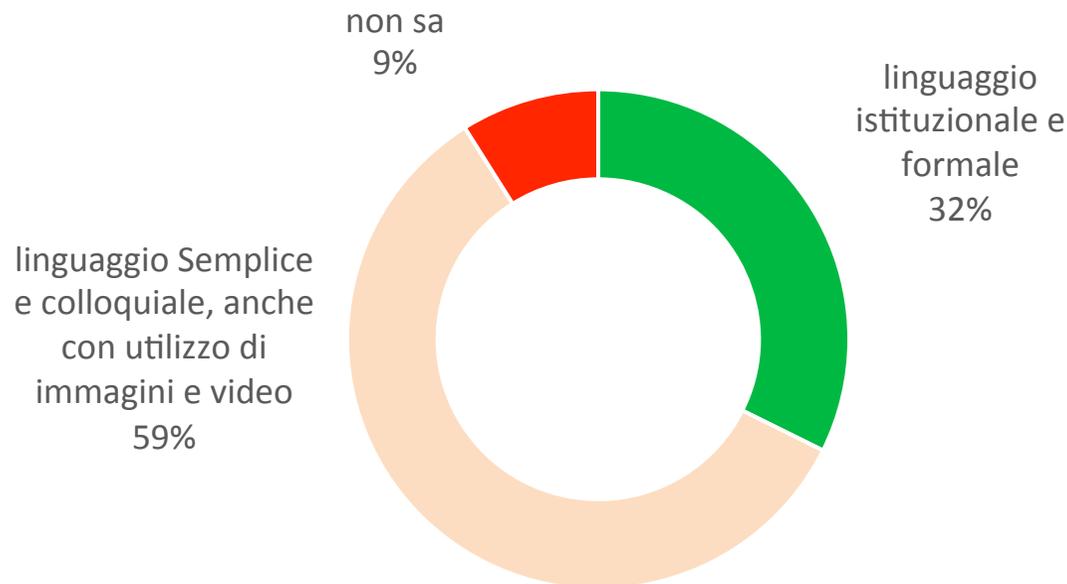


# I SOCIAL NON SONO PIÙ "MEZZI DA GIOVANI": UTILI ANCHE ANCHE PER 7 OVER54 SU 10

	MASCHI	FEMMINE	18-34 ANNI	35-54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
MOLTO UTILI	27%	22%	27%	34%	14%	21%	21%	25%	34%	20%
ABBASTANZA UTILI	51%	57%	57%	48%	58%	48%	62%	58%	52%	56%
MOLTO+ABBASTANZA UTILI	78%	79%	84%	82%	<b>72%</b>	69%	83%	83%	86%	76%

# STOP ALLA FORMALITÀ: GLI ITALIANI DALLA PA SI ASPETTANO EMOTICON, IMMAGINI E VIDEO

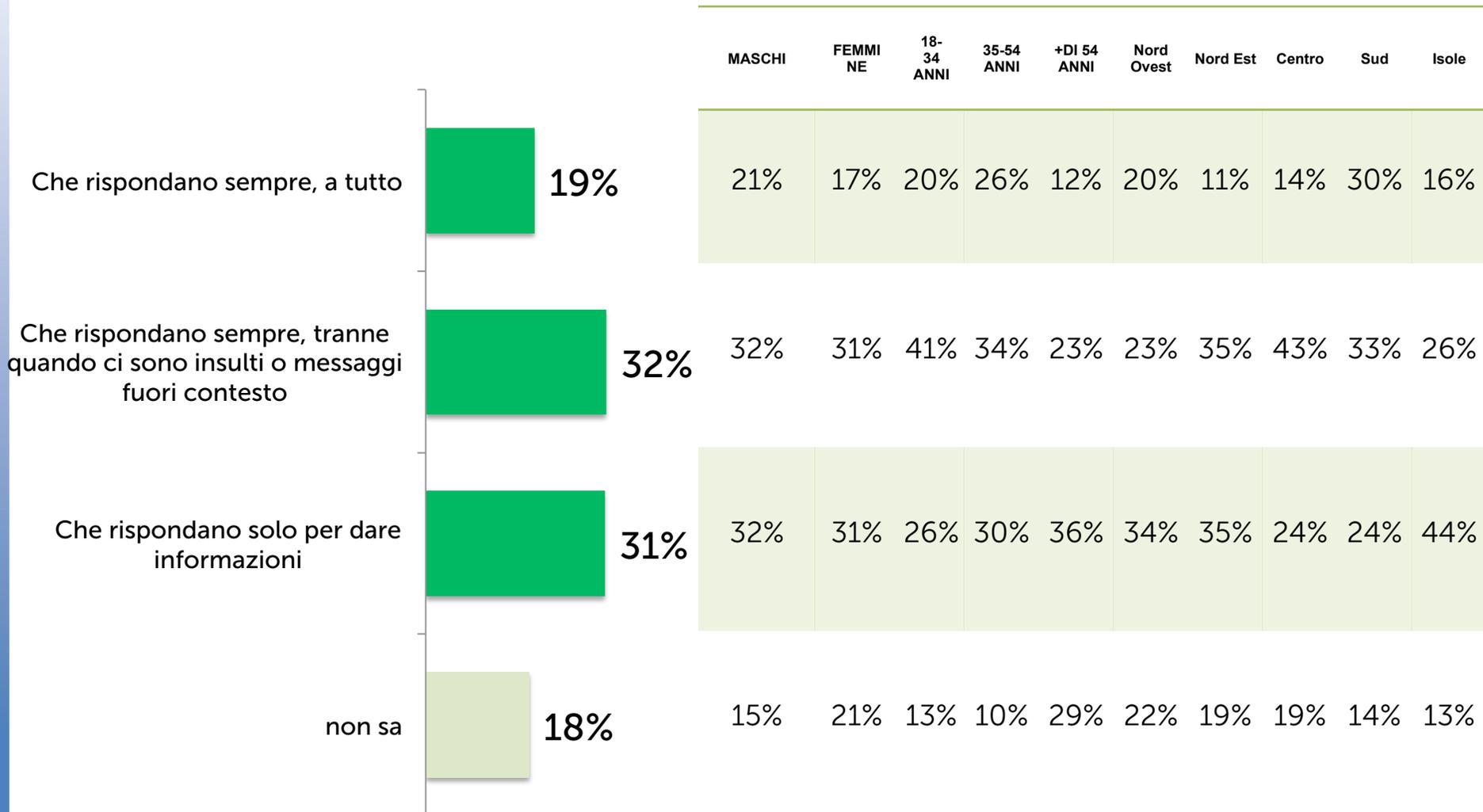
CHE LINGUAGGIO TI ASPETTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE?



	MASCHI	FEMMINE	18-34 ANNI	35-54 ANNI	OLTRE 54 ANNI	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
linguaggio istituzionale e formale	37%	29%	48%	32%	22%	29%	31%	32%	34%	41%
linguaggio Semplice e colloquiale, anche con utilizzo di immagini e video	58%	60%	42%	64%	64%	60%	60%	57%	59%	56%
non sa	6%	12%	10%	4%	13%	11%	9%	12%	7%	3%

# COME GESTIRE I SOCIAL: RISPONDERE SEMPRE, MA BANDO AGLI HATERS

COSA TI ASPETTI DAL DIALOGO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SUI SOCIAL NETWORK (FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, ECC.) O IN CHAT (WHATSAPP, MESSENGER, ECC.)?



Base dati: TOTALE CAMPIONE

# GRAZIE DELL'ATTENZIONE



## UFFICIO DI MILANO

20129 Milano Via Benvenuto Cellini, 2/A t. +39 02 5412 3098 f. +39 02 5455 493



## UFFICIO DI ROMA

00186 Roma Via di Ripetta, 39 t. +39 06 3211 0003 f. +39 06 3600 0917



# ISTITUTO PIEPOLI

[www.istitutopiepoli.it](http://www.istitutopiepoli.it) | [istituto@istitutopiepoli.it](mailto:istituto@istitutopiepoli.it) | P.IVA: 03779980964 | REA 1701566

