

I social non si subiscono. **Si governano.**

Dal conflitto alla fiducia: strategie, metodo e strumenti
per la comunicazione digitale dei Comuni



Febbraio 2026

*"Ho pensato di
chiudere tutto."*

Non è una citazione famosa.

È quello che ci dicono
sindaci e assessori.

Ogni settimana.

8 su 10

amministratori locali italiani
hanno ricevuto insulti o minacce sui social

78%! Il volume complessivo: Dal 2010 al 2024, in Italia sono stati censiti **5.716 atti intimidatori** (una media di circa 381 all'anno), con una forte concentrazione nel Mezzogiorno (Sicilia, Puglia e Calabria le più colpite).

Fonte: Avviso Pubblico / ANCI

Il percorso di oggi

01



Il dramma

Perché siete qui

02



Il metodo

Come si fa davvero

03



Lo strumento

L'app può cambiare tutto

04



Le azioni

3 cose da fare subito

2 relatori + 1 Ospite



Giancarlo Campisi

Founder & CEO

GrowApp S.r.l. | Comune.Digital



Loris Figoli

Sindaco di
Ricco del Golfo di Spezia

"Il Sindaco Bionico"



Walter Giannò

Giornalista Digitale

Autore "Cronache e Click"

La mattina tipo di un sindaco

Ore 7:15. Non hai ancora preso il caffè.

Un sindaco racconta:

"La prima cosa che faccio la mattina è controllare i social. Non per vanità o per paura. Un giorno ho trovato 200 commenti sotto un post sull'illuminazione. Ho pensato: forse dovevo fare il dentista."



**Ogni mattina un sindaco si sveglia
e sa che qualcuno sui social
lo sta già insultando.**

Prima ancora del caffè.

La trappola dei like

Perché molti amministratori preferiscono i social per comunicare



I social danno:

- 👍 Like immediati
- 👍 Contatori di visualizzazioni
- 👍 L'ebbrezza dei cuoricini
- 👍 Numeri che gonfiano l'ego



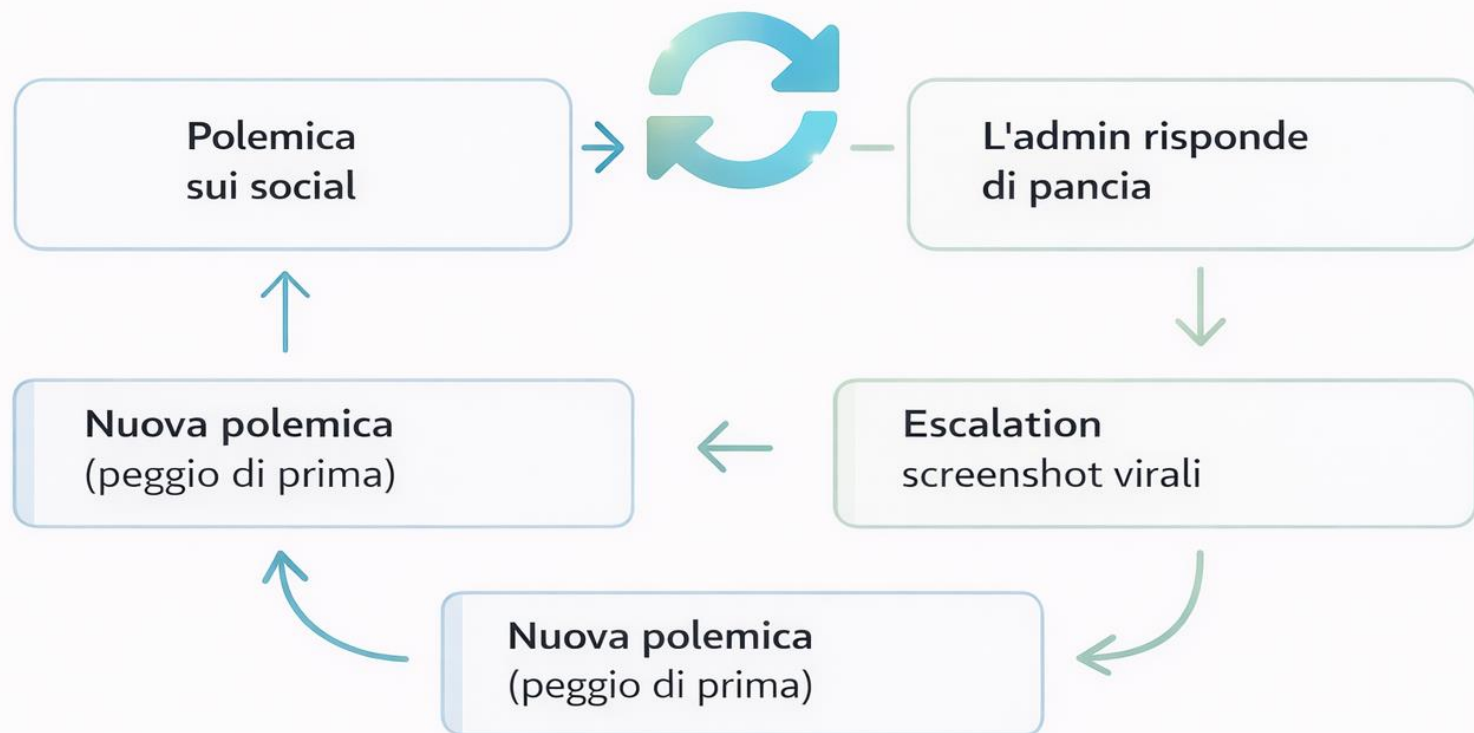
La realtà:

- 🗨️ Solo il 3% vede i vostri post
- 🗨️ L'algoritmo decide, non voi
- 🗨️ I commenti negativi pesano 10x
- 🗨️ I like non risolvono le buche



**200 like non hanno
mai riparato una buca.**

Il circolo vizioso



Il like ricevuto oggi diventa l'insulto subito domani.

Scrivere per il web:
la parola a chi
lo fa per mestiere



Walter Giannò



- Giornalista Digitale
- Direttore di *Capitalist* ©
- Autore di "Cronache e Click"



Disponibile su tutte le piattaforme e-book

Riconoscete questo tipo di post?



ieri alle 23:47 • 🌐



POST SCRITTO MALE

Si comunica che in data odierna, a seguito della delibera n. 147/2025, si provvederà all'interruzione dell'erogazione idrica nel quadrante nord-est, st territorio comunale dalle ore 06:00 alle ore 18:00 per lavori di manutenzione straordinaria della rete.



47 reazioni arrabbiate 89 commenti

89 commenta ...



Mi piace



Commenta



Condividi



In italiano?? Non si capisce NIENTE



47

Liie · Rispondi · 11 h



12 ore senza acqua e lo dite alle 11 di sera?? COMPLIMENTI



22

Liie · Rispondi · 22 h



Organizzazione PERFETAcome sempre (sarcastico)



14

Liie · Rispondi · 14 h



Sindaco pensa a lavorare invece di stare su Facebook



12

Stesso messaggio. Risultato opposto.

POST RISCritto BENE



ieri alle 18:00



Domani mancherà l'acqua: ecco cosa sapere

Domani (martedì 15) dalle 6 alle 18 ci sarà un'interruzione dell'acqua nella zona nord.

Perché? Sostituiamo un tratto di rete idrica vecchio di 40 anni.

Consiglio: riempite qualche bottiglia stasera.

Zone: Via Roma, Via Garibaldi, Piazza Duomo

Per segnalazioni usate l'app - Segnalazioni

 **234**  56 cuori 12 commenti

89 commenti 



Mi piace



Commenta



Condividi



Grazie per l'avviso in tempo!

 56

Lile - Rispondi - 11 h



Finalmente un post che si capisce. Bravi!

 44

Lile - Rispondi - 9 h



Segnalo su app un tubo rotto in via Verdi

 12

Lile - Rispondi - 12 h

Non è COSA dici.

È COME lo dici.

I 5 errori mortali sui social

01



**Rispondere
di pancia**

10 sec di sfogo =
10 giorni di
polemica

02



**Cancellare
i commenti**

Si moltiplica.
Sempre.

03



**Litigare
in pubblico**

Ogni risposta è
uno
screenshot
virale

04



**Il muro
del silenzio**

Se non
rispondete voi,
risponde
qualcun altro

05



**Mischiare
i profili**

Personale e
istituzionale.
Non si
mischiano. Mai.

Errore #1: Rispondere di pancia



*"Sindaco lei non fa niente!
La città è allo sfascio!!!"*

Risposta SBAGLIATA:

"Ma lei cosa ne sa? Venga in Comune a vedere quanto lavoriamo! Invece di criticare dalla poltrona perché non si candida LEI?"



*"Sindaco lei non fa niente!
La città è allo sfascio!!!"*

Risposta CORRETTA:

"Grazie per la segnalazione. Può indicarci la zona? Per problemi specifici le consiglio la sezione Segnalazioni dell'app: così possiamo tracciare e risolvere."

**Un commento cancellato
non scompare.**

Si moltiplica.

Ok, e quindi?

Come si fa?

Ecco 3 formule pronte all'uso.



Rispondi in 60 minuti.

Mai in 60 secondi.

Formula: come rispondere a un hater

01



RESPIRA

Non toccare la
tastiera
per 10 minuti

02



CLASSIFICA

Critica legittima
o trolling?

03



RISPONDI
(o no)

Legittima: fatti
Trolling: ignora

04



SPOSTA

Invita a usare
l'app del Comune

Formula: il post perfetto del Comune

[Emoji] Titolo chiaro e diretto

[1 frase: cosa succede]

[1 frase: perché succede]

[1 frase: cosa fare]

 [Dove / quando]

 [CTA: app, link, telefono]

La regola pratica

SÌ

- ✓ Linguaggio semplice e diretto
- ✓ Immagini reali del territorio
- ✓ Orari, dettagli pratici, mappe
- ✓ Emoji con moderazione
- ✓ Risposte ai commenti (con metodo)
- ✓ Link all'app per approfondire

NO

- ✗ Burocratese e "si comunica che"
- ✗ Foto stock generiche
- ✗ Muri di testo senza struttura
- ✗ Post identici su ogni piattaforma
- ✗ Silenzio totale sotto i commenti
- ✗ Cercare like invece di dare servizio

Separare i canali



Pagina istituzionale

Notizie, servizi,
emergenze



Profilo del sindaco

Visione personale,
racconto



App Comunale

Segnalazioni,
notifiche, servizi

Non mischiate mai i tre. MAI.

I social non sono il problema.

La mancanza di strategia lo è.



Pausa interattiva!

Quale di questi 5 errori avete fatto?

Scrivetelo in chat.

(Nessun giudizio. Ci siamo passati tutti.)

3 lezioni dal giornalismo digitale per i Comuni

A cura di **Walter Giannò**

Lezione 1

Il Comune non deve
“informare”.

Deve
rappresentare



- Molti Comuni usano i social come un albo pretorio digitale.



- I social non sono un archivio, ma **uno spazio pubblico**



- Un Comune deve **parlare alla comunità**.



- Servono: **linguaggio diretto, ascolto e presenza**.



- La comunicazione istituzionale deve essere **riconoscibile e umana**, pur restando rigorosa.

3 lezioni dal giornalismo digitale per i Comuni

A cura di **Walter Giannò**

Lezione 2

La crisi si gestisce
**prima, non
durante**



Molti Comuni comunicano solo in **emergenza**: troppo tardi.



La comunicazione **efficace è continua**:
costruisce fiducia giorno dopo giorno.



Una pagina silenziosa per giorni **perde autorevolezza**
alla prima crisi.



La reputazione digitale si **accumula nel tempo**:
chi non investe prima, paga il prezzo durante la polemica.



3 lezioni dal giornalismo digitale per i Comuni

A cura di **Walter Giannò**

Lezione 3

I social non
sono **marketing**.
Sono **potere
narrativo**.



Non è pubblicità: serve a guidare la narrazione del territorio.



Comunica bene quando: **orientare l'opinione**,
riduce i conflitti, stimola la partecipazione,
rafforzare l'identità.



Comunica male quando lascia ad altri raccontare la città.



Chi controlla la narrazione, **controlla la percezione**.
E in politica, la percezione conta quanto i fatti.



l'Ospite

Quando i social cambiano le leggi



Loris Figoli

Sindaco di Riccò del Golfo di Spezia



"Il sindaco bionico"

Figoli, il sindaco bionico 'Sciopero' della protesi per i costi da capogiro

Il primo cittadino di Riccò del Golfo lancia l'iniziativa sui social
La vicenda finisce in Parlamento: «Serve una legge bipartisan»

RICCÒ DEL GOLFO

È da anni soprannominato "il sindaco bionico", per via di quella protesi alla gamba destra che porta da ormai sedici anni, a seguito di un incidente. Paladino di una battaglia senza campo - con disabilità -, ha scelto nuovamente la strada della denuncia pubblica, annunciando uno "sciopero della protesi" contro quei dispositivi che arrivano a costare fino a 100mila euro, durano appena cinque anni, e sono "coperti" se non in minima parte dal Servizio sanitario nazionale. La sua battaglia ha già raggiunto il Parlamento, tanto che ci sono almeno otto tra deputati e senatori che si sono interessati alla vicenda, rilanciando la possibilità di una legge nazionale che consenta alle persone che necessitano di una protesi "bionica", di ottenerla senza i tempi attuali. «Da adesso sarò, per scelta e dovere civico, molto più disabled - dice il sindaco Figoli -. Farò il possibile affinché non sia così, ma se rinunciassi alla sfida tradirei i miei concittadini e gli invalidi civili che, al contrario di me, non han-



Il primo cittadino di Riccò del Golfo, Loris Figoli, mostra la protesi alla gamba destra, utilizzata da sedici anni. Un dispositivo hi-tech che costa fino a centomila euro ma che solo in minima parte è "coperto" dal Servizio sanitario nazionale

gie non vengono neppure contemplate dal servizio sanitario. Lungi dall'essere a disposizione dell'utenza ordinaria, tutto quanto resta a carico del paziente. Nelle prossime settimane arriveranno messaggi di rinvicita sociale con le Paralimpiadi: la maggior parte delle protesi dei nostri atleti sono frutto di crowdfunding e sponsorizzazioni. È necessaria una proposta di legge che abbracci l'intero Parlamento, affinché passi il concetto che la riabilitazione rappresenta un dovere e un diritto della persona disabile, garantito

dalla nostra Nazione. Una protesi non può essere socialmente svalutata alla stregua del nuovo SUV. Camminare, muoversi, lavorare, vivere una esistenza proattiva non può esser un lusso ma un dovere ed un diritto del cittadino».

Matteo Marcollo

I COSTI
Un dispositivo può costare anche 50mila euro ma dura mediamente cinque o sei anni

*"Una protesi non può essere
valutata alla stregua
di un SUV alla moda."*

**Camminare non è un lusso.
È un diritto.**

Comunicare con trasparenza nemmeno.

Loris Figoli — Sindaco di Riccò del Golfo di Spezia





**Lui usa i social per provare
a cambiare una legge**

**La maggior parte dei Comuni
li usa per subire insulti.**

La differenza? Una strategia.

Ecco uno strumento

Che aiuta a trasformare in pratica
quello che abbiamo detto



Social Media

200

like al tuo post

Ma quanti hanno DAVVERO letto?

Quanti hanno capito il messaggio?

Quanti ricorderanno domani?

= 3% dei follower

App Comune

2.847

notifiche ricevute

Arriva sullo schermo di TUTTI

Nessun algoritmo decide per voi

Il messaggio arriva. Punto.

100% degli utenti app

I like accarezzano l'ego. Le notifiche raggiungono i cittadini.

Il problema che non vedete

3%

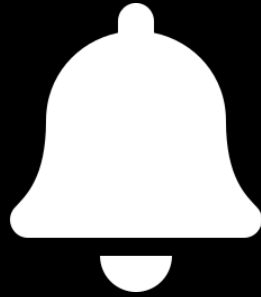
dei follower vede
il vostro post

L'algoritmo decide:

Chi vede il vostro post
Quando lo vede
SE lo vede

Voi non decidete nulla.

E quei 200 like? Sono il 3%.



Scavalcate l'algoritmo.

Le notifiche push arrivano al 100%
dei cittadini che hanno l'app.

Due strade, due risultati

Via Social

Problema → Post su Facebook → Polemica pubblica → Tutti commentano → Problema NON risolto

Via App

Problema → Segnala nell'app → Comune gestisce → Cittadino riceve risposta → Problema **RISOLTO**

**Chi vuole risolvere un problema
lo segnala nell'app.**

Chi vuole solo polemizzare
resta su Facebook.

Date a tutti la possibilità di scegliere.

"Ma nell'app non vedo i numeri..."

Davvero?



2.847

Cittadini raggiunti
con certezza



156

Segnalazioni
gestite e risolte



84%

Tasso di lettura
notifiche push

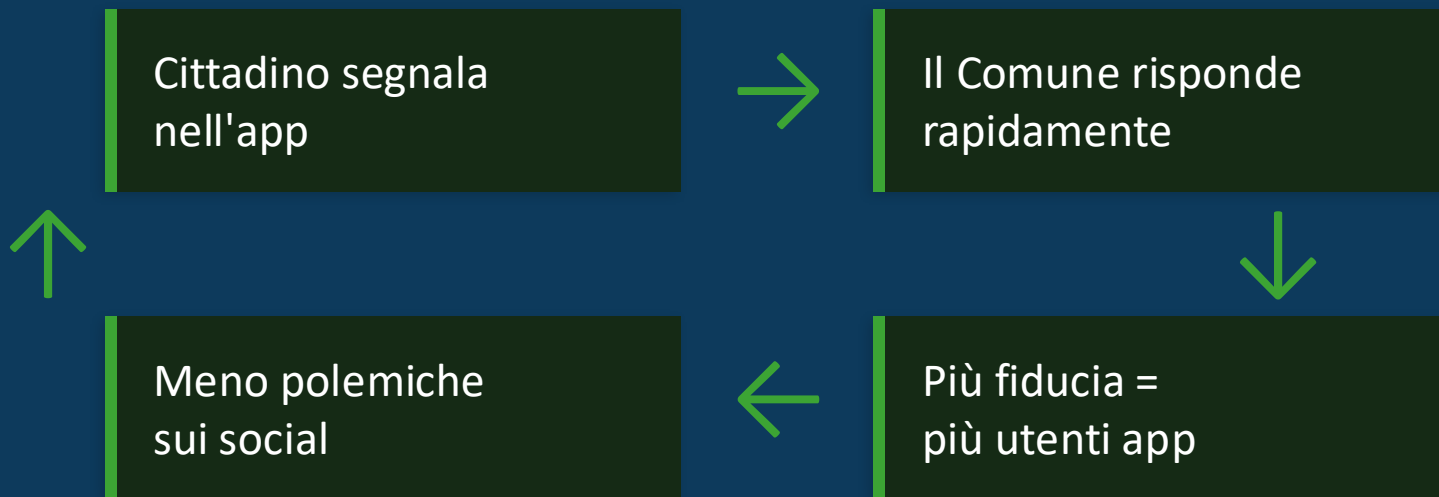


-40%

Polemiche social
dopo attivazione

Questi numeri valgono più di mille like.

Il circolo virtuoso



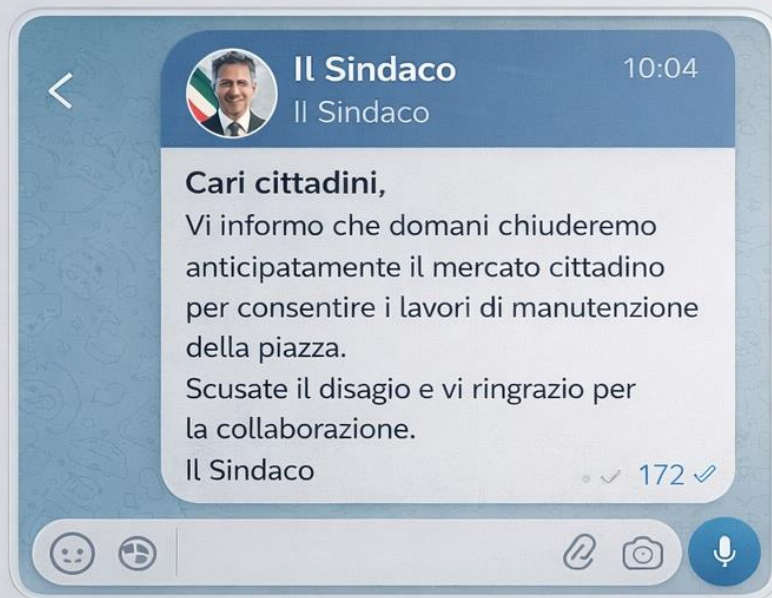
Governiamo una comunicazione interna

L'app non è solo per le segnalazioni

Il Sindaco può mandare un messaggio diretto a tutti i cittadini (anche quelli che non seguono il comune su Facebook).



Invia un messaggio diretto a tutti i cittadini



Comune

Comune *

1m ago

Cari cittadini,

Vi informo che domani chiuderemo anticipatamente il mercato cittadino per consentire i lavori di manutenzione della piazza.

Scusate il disagio e vi ringrazio per la collaborazione.

Il Sindaco

Gestisci

Per usare i social non
servono Sindaci coraggiosi.

**Servono Sindaci
preparati.**

E da oggi lo siete un pò di più

3 cose da fare DOMANI

01



**Riscrivete
il prossimo post**

Usate la formula
di oggi

02



**Attivate
Segnalazioni e Avvisi
Flash nell'APP**

Promuovetele
ai cittadini

03



**Scrivete una social
media policy**

5 regole su come e
quando rispondete



**Il vostro staff Comune.Digital
è già al vostro fianco.**

Scriveteci nel gruppo Telegram
dedicato al vostro Comune.

Siamo pronti a supportarvi.

Domande? Dubbi?

Insulti?

(Quelli nei social, per favore.)

Scriveteli in chat!

Restiamo in contatto



Giancarlo Campisi

Founder & CEO

E-mail  giancarlo.campisi@me.com

LinkedIn  <https://www.linkedin.com/in/giancarlo-campisi-62ab9047/>



Loris Figoli

Sindaco di

Riccò del Golfo di Spezia

E-mail  loris.figoli@gmail.com

Instagram  https://www.instagram.com/loris_f/



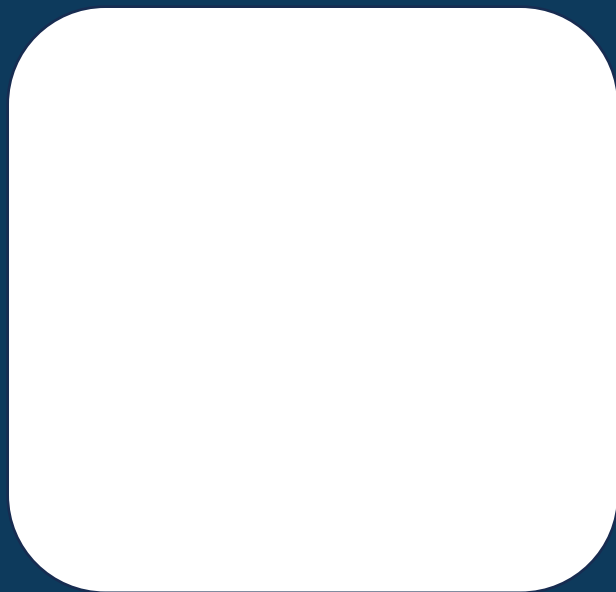
Walter Giannò

Giornalista Digitale

E-mail  waltergianno1981@gmail.com

LinkedIn  <https://www.linkedin.com/in/walter-gianno/>

Porta con te le formule di oggi



Inquadra per scaricare

Grazie.

I social non si subiscono. Si governano.

