

“Inps per la famiglia”, quando il social media manager perde la pazienza

Pubblicato: Giovedì 18 Aprile 2019



Sono giorni di intenso lavoro per i **social media manager** che gestiscono la pagina Facebook **“Inps per la famiglia”**.

Lo spazio ufficiale Inps, sul social network, dedicato alle informazioni e comunicazioni riguardo le prestazioni a sostegno di cittadini e famiglie **è stato letteralmente preso d’assalto dagli utenti che chiedono delucidazioni** – di ogni genere – sulla misura del Reddito di cittadinanza, introdotta dal Governo. Sono migliaia i commenti postati in questi giorni sotto le comunicazioni della pagina: si va dalle effettive richieste di chiarimento alle critiche, dalle inconsapevoli ammissioni di violazioni (*“mio figlio ha 26 anni mai lavorato (legalmente)”*) oppure *“io lavoro in nero posso richiedere l’assegno”*) agli sfoghi generalizzati (*“è uno schifo”* o *“una vergogna”*).

Gli amministratori della pagina hanno seguito la filosofia del “rispondere a tutti” anche se in alcuni casi per farlo **non sono riusciti a celare una certa insofferenza** verso alcune richieste e **più di una risposta seccata (ma anche ironica) è arrivata**, generando **l’indignazione di molti utenti per i toni “poco istituzionali”**. Nello stesso tempo però alcuni di questi commenti memorabili sono diventati virali, attraverso migliaia di “stamp” e condivisioni sui social network.

Ne è derivata la scelta di pubblicare un nuovo post ufficiale con il quale i social media manager si scusano per aver perso la pazienza ma richiamano anche gli utenti sulla vera funzione pensata per quella pagina, ossia dare informazioni riguardo “gli aspetti tecnici” delle prestazioni erogate dall’Istituto di previdenza.

La vicenda, oltre ai numeri che sta generando (l’ultimo post, in sole 3 ore, ha avuto migliaia di commenti e like ed è stato condiviso centinaia di volte), **fa discutere per diverse ragioni**: da un lato ci si chiede se è **giusto delegare a uno spazio su Facebook l’informazione su un argomento di questo genere**, dall’altro perché ci si domanda **come dovrebbe comportarsi in questi casi chi amministra i commenti**. E poi: si deve sempre rispondere a tutti? Può chi gestisce uno spazio istituzionale, anche se sui social, perdere la pazienza o è meglio che a quel punto si rinunci alla discussione? Esistono risposte ingiustificabili ma non è che a volte lo sono anche certi commenti? Una pagina Facebook funziona con le stesse regole di un call center?

Per alcuni gli amministratori social di Inps hanno sbagliato completamente, la pagina di un ente pubblico non dovrebbe mai superare certi limiti e l’ironia non è stata giustificata **eppure non tutti la pensano così**: oltre alle **condivisioni sulle pagine di satira da migliaia di like** (del genere **“Commenti Memorabili”**) la pagina di **“Inps per la famiglia”** ha raccolto nelle ultime ore anche una lunghissima serie di **“attestazioni di solidarietà”**. *“Questa pagina – scrive un utente, in uno dei commenti più recenti – è un punto di riferimento importante, è l’unico posto dove si possono ottenere informazioni coerenti e aggiornate anche su situazioni contingenti che sul sito non vengono menzionate. Complimenti per la gestione dei commenti, io non ce la farei”*.

Maria Carla Cebrelli

mariacarla.cebrelli@varesenews.it