



Seduta del

12 dicembre 2023

Comunicato il

14 dicembre 2023

Protocollo n.

988/2023

Interpellanza Collenberg

concernente la lingua sui social media

Risposta del Governo

Utilizzando i social media il Governo e l'Amministrazione cantonale intendono comunicare in modo flessibile sia dal punto di vista temporale che dei contenuti nonché orientandosi al gruppo di destinatari e intensificare il dialogo con i cittadini. Per poter mettere a disposizione su diverse piattaforme informazioni attuali provenienti dagli uffici e dai servizi specializzati si persegue una strategia social media decentralizzata, vale a dire che ogni servizio può designare collaboratori quali redattori di contenuti social media. Dal confronto intercantonale risulta che questo approccio decentralizzato è molto efficace. Su gran parte dei canali social media (ad eccezione di «X», ex Twitter), il Cantone dei Grigioni è tra i più seguiti in termini di numero di follower, post pubblicati o tasso di interazione.

In merito alla domanda 1: per promuovere il plurilinguismo, le tre lingue cantonali vengono consapevolmente utilizzate sullo stesso canale su ogni piattaforma. Il dialogo con i cittadini avviene nella lingua scelta dall'utente. I redattori di contenuti social media pubblicano a loro volta i post nella loro lingua madre, principalmente in tedesco e occasionalmente anche in romancio o italiano. I contenuti rivolti specificamente alla popolazione di lingua romancia o italiana vengono pubblicati nella rispettiva lingua. A causa delle condizioni quadro tecniche molto diverse, per ogni singolo canale social media esiste una regolamentazione separata: su «X», tutti i tweet vengono pubblicati in tre lingue sotto forma di discussione (post correlato). Questo canale è l'unico gestito in modo centralizzato dal Servizio di comunicazione della Cancelleria dello Stato e ogni post pubblicato ha come base un comunicato stampa già tradotto.

In linea di principio, sui canali «Facebook», «Instagram» e «LinkedIn» i post vengono pubblicati nella lingua madre dei redattori di contenuti social media. Se l'argomento riguarda una regione linguistica specifica (ad es. la chiusura della strada del Bernina nel novembre 2023), il testo del post viene pubblicato nella lingua cantonale corrispondente. Se le traduzioni del testo del post sono già disponibili altrove (ad es.

blocchi di testo di comunicati stampa), a titolo di novità i testi tradotti vengono pubblicati separatamente anche nella colonna dei commenti. Le lingue cantonali non dovrebbero tuttavia essere mescolate direttamente nel testo del post, poiché ciò ha un influsso negativo sull'algoritmo che determina quali contenuti vengono mostrati agli utenti. Inoltre è noto che testi di post lunghi vengono in genere poco letti.

In merito alla domanda 2: il trilinguismo riveste una grande importanza culturale per il Cantone dei Grigioni. Pertanto è importante considerare in modo equilibrato anche le minoranze linguistiche, specialmente quando gli eventi si verificano nelle rispettive aree linguistiche. Tuttavia, uno dei fattori più importanti nella comunicazione tramite i social media sono le tempistiche. Un'elevata velocità di reazione è essenziale per poter utilizzare in modo sensato le piattaforme. Per poter comunicare continuativamente in tre lingue mancano le risorse necessarie e sempre disponibili: pochi collaboratori dell'Amministrazione cantonale dispongono di competenze sufficienti in tre lingue e una traduzione ufficiale da parte della Cancelleria dello Stato richiederebbe troppo tempo. Inoltre va richiamata l'attenzione sul fatto che a seguito dei requisiti tecnici in costante cambiamento sulle singole piattaforme la comunicazione multilingue tramite i social media rappresenta una grande sfida. Ad esempio, per diversi anni «Facebook» ha messo a disposizione uno strumento che consentiva la pubblicazione di post multilingui (stesso post in più lingue). Improvvisamente lo strumento è stato reso disponibile solo alle pagine con più di 100 000 follower, senza preavviso da parte del fornitore. D'altra parte, altre piattaforme non erano mai state progettate per testi di post multilingui.

In merito alla domanda 3: il Governo valuta le attuali regolamentazioni linguistiche come sostanzialmente adeguate per diffondere in modo mirato alle esigenze del pubblico tramite social media le informazioni provenienti dall'Amministrazione cantonale. Esso constata tuttavia anche che le disposizioni vigenti non vengono attuate in modo altrettanto coerente da tutti gli attori e che esiste un potenziale di miglioramento in tal senso. Pertanto all'interno dell'Amministrazione si cercherà di promuovere una più rigorosa attuazione delle disposizioni vigenti in materia di social media. In particolare si intende incoraggiare i redattori di contenuti social media plurilingui a pubblicare più spesso in futuro post in romancio o italiano.



In nome del Governo

Il Presidente:

Peter Peyer

Il Cancelliere:

Daniel Spadin