

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Attualità

Facebook: la pagina dell'Agenzia festeggia 4 anni con 100mila follower

15 Luglio 2020

A tu per tu, il Fisco si confronta, ogni giorno, con migliaia di utenti grazie allo sportello social #EntrateinContatto presente sul canale interattivo, che conta più di mille giorni



Quarto compleanno per la pagina istituzionale @agenzia delle entrate, che registra quasi 100mila "ammiratori" e, attraverso lo sportello *online* nato contestualmente alla finestra informativa, interagisce via Messenger ogni giorno con i cittadini alle prese con la

dichiarazione dei redditi precompilata. Così l'Agenzia, ormai da alcuni anni, sceglie di entrare in relazione con le persone in maniera concreta grazie a un dialogo *one to one* sulla piattaforma *social*, che non rappresenta solo una vetrina ma nasce fin dal principio con l'intento di mettersi in ascolto, intercettare le esigenze dei cittadini e accompagnarli negli adempimenti fiscali legati a due ambiti specifici: il mondo dichiarativo precompilato e il canone tv. Lo sportello *social*, infatti, nasce nel 2016 proprio per prendere per mano gli utenti interessati dalla novità del pagamento del canone tv in bolletta introdotta in quel periodo. Superata la prima fase di *test* del servizio, da più di tre anni risponde ai dubbi dei cittadini anche in tema di dichiarazione precompilata.

Gli utenti inviano le loro domande con messaggi privati via *Facebook Messenger*, il *social media team* dell'Agenzia risponde entro 24 ore ai dubbi di carattere generale.

Nel caso di quesiti più complessi, grazie al prezioso supporto di un *team* tecnico, la risposta è fornita entro 5 giorni lavorativi.

Le "regole del gioco" sono contenute nella *social media policy* dell'Agenzia, che stabilisce un patto con gli utenti e chiarisce tempi, modalità e confini dell'assistenza di carattere generale veicolabile sui *social*.

Sono oltre 40mila i messaggi degli utenti gestiti.

Molti di loro tornano a scriverci più volte, moltiplicando il numero delle interazioni complessive per ciascuna conversazione.

Circa 1.600 gli utenti che hanno scelto di esprimere pubblicamente un giudizio nello spazio della pagina istituzionale *Facebook* dedicato alle recensioni. Oltre la metà degli utenti esprime massimo gradimento per il servizio offerto con lo sportello *social*. La sezione della pagina dedicata alle recensioni ci offre una preziosa occasione di registrare immediatamente e senza filtri la percezione dell'utenza rispetto al servizio, permettendoci così di avere un termometro del grado di soddisfazione dei cittadini e aiutandoci, attraverso le critiche costruttive, a individuare i margini di miglioramento.

Una dimensione interattiva e un orientamento al *social caring* che nel tempo "premia". Il progetto #EntrateinContatto ha ricevuto diversi riconoscimenti tra i quali il Premio Forum Pa nel 2017, valutato come migliore iniziativa nell'ambito della comunicazione di servizio verso cittadini e *stakeholder*.

Soprattutto in quest'ultimo periodo, drammaticamente segnato dall'emergenza Covid19, lo sportello *social* si è consolidato come un bacino di raccolta di molteplici richieste degli utenti, consolidando non solo la propria funzione cerniera di mediazione e raccordo con le altre strutture dell'Agenzia in casi particolari, ma anche la propria vocazione a prendere per mano gli utenti e indirizzarli verso info e contenuti "fuori tema" che magari da soli non riescono a raggiungere sul sito istituzionale, e illustrando loro i servizi "agili" messi in campo dalle Entrate in questa fase storica.

In una cornice socio-economica come quella attuale, infatti, l'Agenzia ha rimodulato la propria *social content strategy*, puntando quasi esclusivamente al racconto dei servizi *online* e delle novità legate all'emergenza Coronavirus, rilanciando le misure contenute nei decreti "Cura Italia" e "Rilancio", come per esempio la possibilità di richiedere il contributo a fondo perduto, il *bonus* affitti o il *bonus* vacanze.

La pagina Facebook dell'Agenzia è *online* su <https://www.facebook.com/agenziadelleentrate/> e lo sportello *social* via Messenger è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 13.30. In questa fascia oraria i cittadini possono scriverci in privato. Concentriamo la ricezione delle domande nella fascia mattutina per poter poi dedicare il nostro impegno a fornire dei feedback nell'intero arco della giornata, garantendo così un presidio quotidiano fino a sera e dei rapidi tempi di risposta. Il riscontro agli utenti arriva mediamente entro un'ora, in base all'algoritmo di Facebook.

di

Giulia Marconi

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/facebook-pagina-dellagenzia-festeggia-4-anni-100mila-follower>