

LINEE GUIDA PER I SOCIAL MEDIA DELLA PROVINCIA DI BOLZANO

Per la **Provincia Autonoma di Bolzano**, denominata di seguito Provincia, è importante regolamentare in maniera chiara l'utilizzo dei **nuovi media** e delle più moderne forme di comunicazione. Sui profili social network della Provincia vengono pubblicate con continuità nel corso della settimana informazioni sulle attività e sulle decisioni della Giunta, nonché testi e immagini riguardanti manifestazioni e iniziative. Tutto il materiale pubblicato, compresi video, infografiche e contributi multimediali, si avvale della Licenza Creative Commons CC BY.

Nelle pagine seguenti troverete le linee guida indirizzate a tutti i collaboratori che gestiscono i profili social all'interno della Provincia e curano i diversi media. Si prega di seguire le linee guida durante la pianificazione e l'organizzazione delle attività sui social media, in quanto forniscono un chiaro e sicuro orientamento per l'uso professionale di questi moderni mezzi di comunicazione.



LINEE GUIDA

REGOLE E CODICI DI COMPORTAMENTO

La Provincia invita tutti i suoi collaboratori a partecipare attivamente al dialogo nei nuovi media della Provincia, modera i commenti e le discussioni sui suoi canali social e si riserva, in qualsiasi momento, il diritto di:

- » non rispondere a commenti inappropriati
- » eliminare commenti inappropriati e offensivi
- » bloccare o eliminare i profili di utenti che ripetutamente inviano post inappropriati
- » segnalare gravi violazioni rispetto alle linee guida sui social media.

LINEE GUIDA SULLE PIATTAFORME SOCIAL DELLA PROVINCIA

- 01** Gli utenti sono tenuti a fornire il loro nome e cognome; non sono ammessi commenti anonimi.
- 02** Ogni post deve essere collegato ad un tema presente sui canali dei social network della Provincia.
- 03** Ogni utente è responsabile per il contenuto del suo messaggio. Devono essere osservate le leggi in vigore e i commenti devono sempre mantenere toni rispettosi.
- 04** Attacchi personali, minacce, abusi verbali e insulti lesivi della reputazione nei confronti delle persone e delle attività dell'Amministrazione non saranno in nessun modo accettati.
- 05** Contenuti e insulti discriminatori, in particolare di stampo razzista, sessista, antisemita o riguardanti l'identità sessuale di persone o gruppi, messaggi di stampo radicale da parte di gruppi incitanti alla violenza, non potranno essere pubblicati.
- 06** Sui social network non è ammesso un linguaggio volgare, turpiloquio, insulti, messaggi crudi, ambigui e termini osceni.
- 07** I contenuti pubblicati non devono violare i diritti di terzi e la sfera personale degli individui.
- 08** Non è permessa la pubblicazione di contenuti che violano diritti di copyright o marchi di terzi.
- 09** Pubblicità o spam non saranno accettati e verranno prontamente rimossi.



SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

I responsabili dei contenuti dei social media, che lavorano per la Provincia, devono attenersi a tutte le regole di comportamento che riguardano i dipendenti pubblici, sia nei confronti dell'amministrazione che degli utenti. Ogni mancanza può portare all'avvio di misure disciplinari.

Tutte le pagine dei social media della Provincia devono essere ufficiali e approvate dalla redazione web e dal Comitato guida. Non è quindi consentito utilizzare pagine e profili della Provincia tramite account privati. Se si utilizzano canali social media, i dati di accesso vanno tempestivamente comunicati alla redazione web della Provincia.

Chiunque gestisca dei canali di social network della Provincia deve attenersi a quanto segue:

- 01** Rispetto, tolleranza, onestà e apertura caratterizzano la gestione dei rapporti tra colleghi di lavoro e, naturalmente, tra l'Amministrazione e i cittadini. Queste linee guida vanno applicate anche a internet e ai social network. È importante dunque prestare sempre la massima attenzione alle frasi che si formulano. La regola fondamentale è: agire con rispetto ed essere sempre cortesi ed oggettivi.
- 02** Dichiarazioni, chiarimenti e pubblicazioni ufficiali della Provincia vengono pubblicate su internet e sui social network solamente dal personale autorizzato.
- 03** Ciò che viene pubblicato è visibile a tutti. Anche se il contenuto viene eliminato o corretto possono comunque rimanere delle tracce. Pertanto deve sempre essere prestata molta attenzione a ciò che viene pubblicato e in quale forma.
- 04** Chi si occupa e chi cura i social network è anche responsabile dei contenuti pubblicati.
- 05** Le leggi esistenti, naturalmente, si applicano anche su internet.
- 06** È molto importante prestare attenzione al rispetto del copyright. Possono essere pubblicati solo i contenuti, le foto e le immagini di proprietà dell'Amministrazione provinciale, o materiale i cui diritti e il cui uso appartengono alla Provincia.
- 07** Tutte le informazioni riservate e i segreti d'ufficio della Provincia devono essere mantenuti strettamente riservati.
- 08** La critica interna è ammessa e auspicata, ma non dovrebbe essere diretta all'esterno, bensì rimanere interna. Questo vale per i dipendenti dell'Amministrazione provinciale che si occupano di social network, ma anche nel caso di post e commenti sulle piattaforme social della Provincia.
- 09** Chi non è un dipendente autorizzato, bensì come persona privata riporta dichiarazioni sui social network della Provincia, deve chiarire che lavora per l'Amministrazione provinciale e specificare che la sua è una semplice opinione personale.
- 10** I contributi non chiari, errati o provocatori devono essere immediatamente corretti. I dipendenti della Provincia che sono a conoscenza di determinati commenti devono immediatamente mettersi in contatto con la Redazione web.
- 11** Ogni comunicazione verso l'esterno in situazione di crisi, sia nella metodologia classica che attraverso le nuove forme di comunicazione, va concordata con la Redazione web e con l'Agenzia di stampa e comunicazione della Provincia.
- 12** Non si possono utilizzare il logo o l'immagine della Provincia su account privati, possono utilizzarli invece i rappresentanti della Giunta provinciale nella loro pagina personale, fintanto che rimangono in carica.

NOTE LEGALI

PROTEZIONE DEI DATI

La Provincia aderisce alle linee guida dei rispettivi social network. I dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili sociali verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati saranno conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio.

CONTATTO DI RIFERIMENTO

L'Agenzia di stampa e comunicazione della Provincia diffonde le informazioni sulle attività della Giunta e dell'Amministrazione provinciale tramite l'utilizzo dei diversi canali di comunicazione, compresi i social network, definendo gli obiettivi di comunicazione ed informazione. La Redazione web della Provincia coordina e monitora i diversi canali dei social media dell'Amministrazione provinciale. Gli utenti dei vari canali possono indirizzare le loro richieste e suggerimenti al seguente indirizzo:

Redazione web della Provincia
Agenzia per la stampa e la comunicazione

Piazza Silvius Magnago 1
39100 Bolzano
Telefono 0471 412210
web@provincia.bz.it

Le linee guida fanno riferimento alla delibera della Giunta provinciale nr. 282 del 27.03.2018. Questa delibera contiene la social-media-policy interna ed esterna della Provincia. La delibera con tutti gli allegati può essere scaricata qui.

