



#SocialSNPA

La social media policy:
il contratto social
con gli utenti

Modulo formativo sulla comunicazione social del Sistema Nazionale Protezione Ambiente
Firenze 7 settembre 2016
Docente: *Francesca Cecconi*

La smpolicy: il contratto con gli utilizzatori

Cos'è

A cosa serve

Le linee guida

Come si scrive

Buone pratiche

Piattaforme di comunicazione

L'adozione dei social media quali spazi di comunicazione negli Enti pubblici non è un obbligo normativo, ma un'opportunità verso gli utenti e verso i dipendenti.

Non sono solo strumenti di comunicazione ma anche di organizzazione, verso l'esterno e verso l'interno. Aiutano a costruire la reputazione dell'Agenzia, attraverso l'ascolto e la restituzione.

La social media policy: cos'è

La SMPolicy è il documento che:

- seguendo le linee guida dell'Agenzia per l'utilizzo dei social media, ne esplicita le regole d'uso
- definisce il rapporto “social” con il suo personale e con la comunità di riferimento

La social media policy: a cosa serve

Presidiare canali di comunicazione aperti, dinamici e articolati, orientati alla conversazione con gli utenti, quali sono i social media per loro stessa natura, comporta per l'Agenzia un **impatto organizzativo significativo**

La social media policy: a cosa serve

La dimensione di questi spazi li rende molto più complessi da gestire di quelli tradizionali, non essendo limitata a un semplice output di tipo documentale

Il processo relazionale va dunque strutturato e definito nei comportamenti e nelle azioni da intraprendere

La social media policy: a cosa serve

La presenza sui social media va pianificata attraverso:

integrazione nel piano di comunicazione

- strategia operativa
- **policy d'uso**
- definizione obiettivi (informazione, ascolto, dialogo, partecipazione, trasparenza, monitoraggio, ricerca...)

La social media policy: a cosa serve

La SMPolicy definisce le regole e delimita lo spazio rispetto agli strumenti e ai contesti disponibili, dentro il quale ci si può poi muovere serenamente, al riparo da ingerenze esterne o casuali

Le linee guida per scrivere una smpolicy

Nel 2011 FormezPa, il centro servizi del Governo per assistenza, studi e formazione per l'ammodernamento delle PA, ha rilasciato il

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media

realizzato nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni

Obiettivo del Vademecum è approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini

<http://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>

Le linee guida per scrivere una smpolicy

Ma... ne sono necessarie due!

SMPolicy interna ed esterna

Devono essere documenti chiari che informino,
sensibilizzino e forniscano strumenti pratici d'uso

E' necessario condividere i documenti con gli uffici
legale, personale e informatica, e renderli atti formali

Le linee guida per scrivere una smpolicy

La social media policy interna regola il comportamento dei dipendenti che operano nel nome dell'Agenzia, per evitare situazioni di conflitto e determinare ruoli e funzioni nell'attività di gestione degli account

Le linee guida per scrivere una smpolicy

La social media policy esterna regola il rapporto tra l'Agenzia e gli utenti, definendo e circoscrivendo il ruolo dei social network nelle modalità di relazione e comunicazione

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

E' il documento destinato soltanto al personale dell'Agenzia. Deve fornire indicazioni su:

Modalità di presenza e comportamento dei dipendenti nella gestione della presenza sui social media e dell'interazione con gli utenti

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

Specifiche di gestione delle singole piattaforme, con l'indicazione sui soggetti che se ne devono occupare, con quale ruolo e quale responsabilità

Chi è in possesso e chi può modificare le credenziali di accesso

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

Individuazione dei soggetti che devono occuparsi della redazione dei materiali da declinare sui diversi social network, specificando gli ambiti di responsabilità e le caratteristiche dei contenuti da sviluppare

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

Individuazione dei soggetti che devono occuparsi di analytics e backup

Specificare chi fa parte del gruppo di lavoro interdisciplinare che permette la creazione e la gestione dei contenuti

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

Utilizzo privato dei social media da parte dei dipendenti per i propri interessi: prassi d'accesso dal luogo di lavoro, identificazione quale dipendente dell'Agenzia che porta all'impegno di un comportamento corretto

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

[il DPR 62/2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art.54 del D.Legislativo 30 marzo 2001 n. 165” / art. 3 e art. 10]

Alcuni Enti pubblici ha declinato il codice nazionale a livello interno e previsto l’estensione delle regole anche nell’utilizzo dei social media, con relative criticità di bilanciamento fra i diritti costituzionali di libera espressione e tutela della riservatezza ed esigenze dell’Ente

La social media policy: come si scrive

SMPolicy interna

Codice di comportamento del personale nell'attività di gestione e rapporti con l'esterno, specificando le modalità di interazione, lo stile della relazione, il linguaggio

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

E' il documento che illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Agenzia e indica quali contenuti e quali modalità i relazione aspettarsi in tali spazi.

Deve fornire informazioni su:

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

Quali sono le finalità perseguite dall'Agenzia nella presenza sui social media

Quale tipo di contenuti sono pubblicati, su quali temi e argomenti si può dibattere in questo spazio, quale materiale l'utente si può aspettare di trovare, se può incrementarlo e in che modo

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

Quali sono i comportamenti consentiti ovvero quali argomenti e quali tipi di commenti sono accettati e con quale linguaggio

Orari di presenza e moderazione, tempi di risposta

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

Regole di comportamento in materia di diritto di autore e utilizzo di marchi e loghi dell'Agenzia
Qual è l'ufficio che gestisce lo spazio, ruoli e contatti

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

Informazioni, ai sensi della normativa vigente, in materia di riservatezza dei dati personali

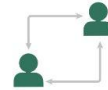


**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**

Gli strumenti predisposti dalle reti sociali ci permettono di seguire i familiari che vivono in un'altra città. Espandono la nostra possibilità di comunicare, anche in ambito politico e sociale, trasformandoci in agenti attivi di campagne a favore di quello in cui crediamo. Possono facilitare lo scambio di conoscenze tra colleghi e tra colleghi e impresa.



Ai tradizionali social network si sono aggiunte numerose piattaforme di messaggistica sociale istantanea (come WhatsApp), la cui crescita è andata di pari passo con la rapidissima diffusione di smartphone e di altri strumenti (dai tablet ai phablet, alle cosiddette tecnologie indossabili come occhiali e orologi "intelligenti") che consentono la connessione alla rete in mobilità.



I social network sono strumenti che danno l'impressione di uno spazio personale, o di piccola comunità. Si tratta però di un falso senso di intimità che può spingere gli utenti a esporre troppo la propria vita privata e professionale, a rivelare informazioni confidenziali, orientamenti politici, scelte sessuali, fede religiosa o condizioni di salute, provocando gravi "effetti collaterali", anche a distanza di anni, che non devono essere sottovalutati. Tra l'altro, l'idea di impunità trasmessa dalla possibilità di utilizzare messaggi che si "autodistruggono" o di nascondersi dietro forme di anonimato può favorire in rete atteggiamenti aggressivi o violenti, in particolare verso le persone più giovani e indifese.

La social media policy: come si scrive

SMPolicy esterna

Ricordiamo che l'Agenzia è ospite di piattaforme esterne, private, domiciliate all'estero, e con fini di lucro. Veniamo profilati insieme ai nostri utenti!

La social media policy: come si scrive

Entrambe le SMPolicy vanno aggiornate!

Tenuto conto:

Delle esigenze di comunicazione e di engagement
dell'Agenzia

Del continuo mutamento dei termini di servizio delle
piattaforme social

La social media policy: come diffonderla

La smpolicy deve essere pubblicata sul sito web dell'Agenzia, e linkata nei social media utilizzati

Figline e Incisa
Valdarno

Figline Incisa
@FiglineIncisa TI SEGUE
Profilo istituzionale del Comune di Figline e Incisa Valdarno (FI) SMPolicy:
comunefiv.it/note-legali
comunefiv.it

TWEET 1.309 FOLLOWING 83 FOLLOWER 392 MI PIACE 25

Tweet Tweet e risposte Contenuti

Figline Incisa @FiglineIncisa · 3 set
Inaugurato asilo Girandola: 300m2 in bioedilizia per 42 bimbi #figlineincisa @GiuliaMugnai

Riferimenti normativi

L.633/1941 Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio

L.150/2000 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali

L.4/2004 Disposizione per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici

D.Lgs. 82/2005 Codice dell'Amministrazione digitale

Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media" 2011 di FormezPa

Grazie dell'attenzione!



Francesca Cecconi
@nuppolina

Editor at large @cittadiniditwt /
Communications officer - civil servant /
@angelidelbello volunteer / Copywriter /
Britophile / #books added / #vegan

📍 Florence, Tuscany
🌐 cittadiniditwitter.it
📅 Iscritto a aprile 2011