

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Il Consiglio regionale della Basilicata è presente sui social media per promuovere la partecipazione dei cittadini, non per sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, ma per integrarli e allargare il bacino di utenza, perseguendo esclusivamente finalità istituzionali.

Norme di comportamento per i dipendenti quando accedono ai social network (Facebook, Twitter, ecc...) con i loro account personali.

Il personale del Consiglio regionale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa nel proprio account sui social network è tenuto a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del Consiglio;
- osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora;
- considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono al Consiglio regionale;
- non divulgare informazioni confidenziali o riservate sulle attività lavorative: documenti, progetti, corrispondenza, atti e procedimenti non deliberati.

Linee-guida sul linguaggio da adottare e sui contenuti da condividere sui Social Network.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione dei social network del Consiglio regionale, fermo restando gli elementi costitutivi di una Social Media Policy:

- *Il rispetto* del diritto d'autore e dalle leggi sul Copyright
- *L'obbligo* alla riservatezza delle informazioni proprietarie o interne
- *Il divieto* di incitamento all'odio etnico, razziale, religioso, ecc.
- *Il mantenimento* della chiara distinzione fra opinioni personali e dichiarazioni rese a nome dell'organizzazione di appartenenza.

1. Controllo dei commenti :

- non lasciare nessun post di richiesta informazioni privo di risposta;
- non rimuovere commenti fatta eccezione per quelli che violano chiaramente le norme della policy esterna;
- I post vanno comunque moderati : *pubblicazione diretta o in bozza per approvazione? A chi? Gestione dei post*
- Per post "censurabili": al 1° commento avvisare e linkare policy – se reiterato cancellare;

2. Il linguaggio da adottare:

- stile equilibrato tra la voce dell'Amministrazione e le modalità di scrittura dei social network: stile amichevole pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica,
- evitare emoticon e abbreviativi (ad esempio evitare l'abbreviativo "x" invece della parola "per"),
- avviare le risposte con un ringraziamento o con un saluto,
- essere sintetici e ridurre la lunghezza dei link,
- non assumere toni polemicici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'Ente ma rispondere con materiale informativo e con toni garbati;

3. Stimolare le risposte e la partecipazione anche aggiungendo ad ogni link un breve testo descrittivo con le parole chiave;
4. Utilizzare spesso immagini (di proprietà dell'Ente o con licenza Creative Commons specificandola e seguendone scrupolosamente le regole);
5. L'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
6. Tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate.

In caso di reclami specifici sull'operato dell'Ente:

- contattare l'Ufficio competente per condividere la risposta
- dar conto di eventuali disguidi e scusarsi
- illustrare le azioni che sono in programma.