

## Social media policy

### COMUNICAZIONE A MEZZO SOCIAL NETWORK DELLA PROTEZIONE CIVILE REGIONE AUTONOMA FVG E LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON I PROFILI SOCIAL DEI GRUPPI COMUNALI E ASSOCIAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE DELLA RAFVG

#### sommario

##### **Parte I**

**Le regole di comportamento da tenere negli spazi attivati dalla Protezione civile regionale sui social media.**

- A) Finalità
- B) Contenuti
- C) Regole di utilizzo
- D) Moderazione
- E) Contatti

##### **Parte II**

**LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON I PROFILI SOCIAL DEI GRUPPI COMUNALI E ASSOCIAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE DELLA RAFVG**

- A) Policy esterna
  - B) Policy interna
  - C) Sito web
- Versione del documento

#### **PARTE I**

**Le regole di comportamento da tenere negli spazi attivati dalla Protezione civile regionale sui social media.**

##### **A) Finalità**

La Protezione civile regionale utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e favorire anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

*I predetti profili sono gestiti dai dipendenti della Direzione Regionale della Protezione civile della RAFVG, utilizzando account riferiti esclusivamente a tale funzione.*

## B) Contenuti

Tramite i social media, la Protezione civile regionale informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative, i contenuti pubblicati riguardano:

- informazioni concernenti l'attività ed i servizi della Protezione civile regionale
- promozione di incontri ed eventi
- promozione del materiale informativo prodotto dalla Protezione civile regionale
- diffusione di conoscenze ed informazioni che promuovono comportamenti resilienti per affrontare, superare e mitigare effetti dannosi o pericolosi ovvero criticità connesse ai vari rischi presenti sul territorio regionale
- opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini
- comunicazioni istituzionali
- aggiornamenti in situazioni di emergenza

Al fine di delimitare l'oggetto della comunicazione, è utile ricordare, secondo le indicazioni del Decreto del Capo Dipartimento del 12 gennaio 2012:

a) gli SCENARI DI RISCHIO in cui operano i volontari:

- SCENARIO EVENTI ATMOSFERICI AVVERSI
- SCENARIO RISCHIO IDROGEOLOGICO – ALLUVIONE
- SCENARIO RISCHIO IDROGEOLOGICO – FRANE
- SCENARIO RISCHIO SISMICO
- SCENARIO RISCHIO VULCANICO
- SCENARIO RISCHIO INCENDI BOSCHIVI E DI INTERFACCIA
- SCENARIO RISCHIO CHIMICO, NUCLEARE, INDUSTRIALE, TRASPORTI
- SCENARIO RISCHIO AMBIENTALE , IGIENICO-SANITARIO
- SCENARIO IN ASSENZA DI RISCHIO (operatività ordinaria, attività sociale, addestrativa, formativa e informativa, di assistenza alla cittadinanza o di supporto alle autorità competenti (es. ricerca persone) ;

b) le ATTIVITA' in cui sono impegnati i volontari:

- assistenza alla popolazione, intesa come:
- attività psicosociale;
- attività socio-assistenziale;
- assistenza ai soggetti maggiormente vulnerabili (giovani, anziani, malati, disabili);
- informazione alla popolazione;
- logistica;
- soccorso e assistenza sanitaria;
- uso di attrezzature speciali;
- conduzione di mezzi speciali;
- predisposizione e somministrazione pasti;
- prevenzione e lotta attiva contro gli incendi boschivi e di interfaccia;
- supporto organizzativo, anche nell'ambito di sale operative, attività amministrative e di segreteria;
- presidio del territorio;
- attività di ripristino dello stato dei luoghi di tipo non specialistico;
- attività formative;

- attività in materia di radio e telecomunicazioni;
- attività subacquee;
- attività cinofile.

Si distingue l'utilizzo:

#### A) IN ORDINARIO

Il gestore dell'account si impegna a tenere vivo l'account anche in ordinario. Nella gestione ordinaria, l'attività del profilo dovrà concentrarsi sulla comunicazione del rischio (accrescere la consapevolezza degli utenti attraverso informazioni utili sui rischi, sulle buone norme di comportamento, le iniziative, discussioni etc.) e sull'alfabetizzazione social degli utenti (indicazioni sulle azioni responsabili e utili che l'utente dovrebbe tenere in emergenza).

#### B) IN EMERGENZA

In emergenza l'informazione data direttamente dalla struttura regionale è verificata e proveniente da fonti attendibili (es. informazioni di servizio tipo: strade chiuse; scuole chiuse etc.) e indicazioni sull'utilizzo dei social in emergenza (es: "Se non l'avete visto con i vostri occhi, citate la fonte"). Tale comunicazione sarà affiancata ad una "comunicazione del rischio" attinente all'emergenza in corso (Es. norme di comportamento in caso di alluvione).

La Protezione civile regionale può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, la Protezione civile regionale non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dalla Protezione civile regionale non è sotto il controllo della Direzione Regionale Protezione civile, ma è gestita in autonomia dagli stessi social media.

### **C) Regole di utilizzo (POLICY ESTERNA)**

Si precisa che la Protezione civile è una funzione pubblica, nelle sue volta al coordinamento di misure organizzative, diretta a garantire l'incolumità delle persone, e/o dei beni e dell'ambiente: questo è l'oggetto su cui si esplica l'attività di protezione civile e nel contempo ne rappresenta l'obiettivo e la finalità, cioè la tutela e la salvaguardia della pubblica incolumità.

Le azioni di protezione civile, proprio perché incidono sulle più diverse sfaccettature della vita civile, non sono astrattamente prefigurabili e tipizzabili, ma devono essere esercitate tutte indistintamente con il massimo livello di coordinamento e di sinergia possibili, sia che riguardino gli aspetti conoscitivi di raccolta ed elaborazione delle informazioni, sia che attengano agli aspetti più prettamente giuridici o viceversa operativi e gestionali.

Il sistema regionale integrato è attivato quando gli eventi sono di natura ed estensione tali da dover essere fronteggiati con misure straordinarie: la Protezione civile regionale interviene solo in casi connotati da straordinarietà, in quanto l'ordinaria gestione del territorio esula dal suo campo d'azione, nonché a garantire il tempestivo soccorso.

In tale contesto e limitatamente alle suindicate finalità pubbliche della funzione di Protezione civile, ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: i commenti devono essere pertinenti. Si chiede a tutti i partecipanti di rispettare il tema affrontato, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Conseguentemente la Protezione civile regionale si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social media, chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti - il rispetto di alcune regole.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati comportamenti gratuitamente polemici, insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti. Coloro che entrando nella discussione pubblica si ponessero con toni polemici e/o saccenti, saranno richiamati e gentilmente invitati a rispettare i temi e i toni della discussione, trattandosi di attività di pubblico interesse.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- off topic: commenti non pertinenti a un particolare argomento pubblicato;
- segnalazioni di disservizi non attinenti alle attività istituzionali della Protezione civile regionale;
- commenti e post scritti con linguaggio offensivo, atti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;

Resta fermo che suggerimenti e reclami possono essere inoltrati dalle pagine del sito [www.protezionecivile.fvg.it](http://www.protezionecivile.fvg.it);

I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Si auspica l'utilizzo di un linguaggio semplice, diretto, sintetico, grammaticamente e sintatticamente corretto.

Le suelencate indicazioni sono da intendersi come integrazione dei principi noti come "netiquette" e che ogni membro di una community online dovrebbe già conoscere e rispettare: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette> unitamente alle regole individuate dalla Regione Autonoma FVG: [http://www.consiglio.regione.fvg.it/export/sites/consiglio/pagine/4/pubblicazioni/Pubblicazioni-allegati/20101202\\_150249\\_28835.pdf](http://www.consiglio.regione.fvg.it/export/sites/consiglio/pagine/4/pubblicazioni/Pubblicazioni-allegati/20101202_150249_28835.pdf).

Per la pubblicazione di foto si rimanda alla legislazione che regola la pubblicazione di immagini altrui (Legge del 22 aprile 1941 n. 633 Articolo 96) e la tutela della Privacy (legge 196 del 2003, in sostituzione della 675/96).

Di seguito si elencano alcune caratteristiche del servizio:

- Con quale frequenza aggiorniamo i nostri profili?

Ogni giorno la Direzione regionale pubblica sui profili Facebook e Twitter.

I contenuti sono organizzati in rubriche il cui titolo è preceduto dall'hashtag # a evidenziare immediatamente la natura tematica del post/tweet.

Le rubriche seguono la classificazione utilizzata per l'organizzazione delle tematiche nel portale istituzionale della protezione civile regionale (alcuni esempi: volontariato/previsione/prevenzione)

- Giorni e orari in cui il profilo è presidiato:

- Ore 9.00 -12.00 e pomeriggio 14-15 durante i giorni feriali

- Grado di interazione: se viene o non viene fornita risposta a richieste dirette tramite lo specifico strumento social e, nel caso venga fornita, in quali tempi (medi):

- UTILIZZO SOLO INFORMATIVO – UNO A MOLTI- PER I PRIMI 3 MESI DALL'ATTIVAZIONE
- rafforzamento del servizio durante le emergenze: operatività H24 anche interattiva garantita dagli operatori della SOR.
- Utilizzo informativo ed interattivo durante le campagne, eventi istituzionali rilevanti o esercitazioni (es: IONONRISCHIO) secondo indicazioni rese note a mezzo sito internet;

Resta inteso che i profili social non sostituiscono i numeri di emergenza (112,113,115,118 e 800 500 300 ) e non rispondono a richieste di soccorso, le quali vanno indirizzate tramite canale ordinario.

## Moderazione

La moderazione da parte della Protezione civile regionale all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento – la Protezione civile regionale si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante.

## Contatti

Gli utenti possono inviare le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi) alla Protezione civile regionale: [social@protezionecivile.fvg.it](mailto:social@protezionecivile.fvg.it)

## PARTE II

### LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON I PROFILI SOCIAL DEI GRUPPI COMUNALI E ASSOCIAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE DELLA RAFVG

#### A) POLICY INTERNA

Ogni gruppo comunale/Associazione di p.c. si doterà di una **POLICY INTERNA** da condividere auspicabilmente con l'amministrazione comunale di riferimento e con gli enti che si occupano di gestione dell'emergenza a livello comunale (incluse le municipalizzate/enti privati controllati/istituzioni presenti sul territorio).

Occorre fare sistema tra chi fa informazione di emergenza sul territorio e condividere un linguaggio comune: evitare di diffondere informazioni di seconda mano, non verificate all'atto della loro diffusione (esempio: il volontario di pc che da' informazioni sulla chiusura delle scuole).

Si suggerisce di:

- dotarsi di documento di dettaglio delle finalità di utilizzo dei social per individuare le persone autorizzate a scrivere sulla pagina.

Esempio:

Chi	Cosa	Quando	come
Incaricato Protezione Civile	Allerte meteo ricevute dalla PCR	Appena disponibili	Messaggio semplificato ripreso da allerta meteo della SOR. Indispensabili le zone interessate e il periodo di validità
Addetto ufficio Tecnico/Sindaco/Vice Sindaco	Ordinanza chiusura delle scuole/limitazioni traffico	Appena emessa l'ordinanza	Ordinanza sindacale semplificata

- Stabilire:
  - Per FACEBOOK: utilizzo della Pagina e non del Gruppo;

- Pagina Facebook: individuare la persona fisica cui ricollegarla (coordinatore? Sindaco?)
- Per Twitter: deve essere considerato come un piccolo ufficio stampa il cui utilizzo è importante per rimanere in contatto con account ufficiali e giornali locali e per monitorare news e rumors in casi di emergenza.
- Evitare in particolare:
  - La pubblicazione di immagini di minori in modo che siano riconoscibili, e questo anche nel caso di fatti di rilevanza pubblica.
  - L'inserimento di fotografie in divisa da volontario sui profili social personali

## **B) LA POLICY ESTERNA** ad ogni gruppo comunale/Associazione di p.c.

- È un documento pubblicato nella pagina Facebook del Gruppo Comunale di Protezione Civile (nel TAB note) che disciplina .

Si suggerisce:

- di dare informazione sul tipo di presidio sui social (h24/giornaliero/no festivi) secondo le necessità e le possibilità del Gruppo (a tal fine occorre costituire un sottogruppo di presidio che sia in grado di predisporre in anticipo post, messaggi checklist in modo da essere maggiormente preparati al momento opportuno).

## **C ) SITO WEB**

La pagina web è la fonte ufficiale della comunicazione dei Volontari di Protezione Civile.

Si suggerisce di dedicare attenzione ai seguenti principali elementi:

- INFORMAZIONI AGGIORNATE SU RECAPITI/SEDI/PERSONALE
- Pagina delle news e delle attività verso la cittadinanza del Gruppo
- Atri dati di interesse locale (es: Dati Idrometri e Pluviometri dei fiumi e torrenti locali, tratti da sito regionale ARPA e aggiornati in tempo reale)
- Il Piano di Protezione Civile Comunale (sunto e in versione estesa)
- La mappa con le aree di attesa e di accoglienza presenti sul territorio comunale

**Si suggerisce di:**

- Utilizzare i visual predisposti dalla Direzione regionale (gli stessi di MO.PIC)per l'omogeneizzazione del linguaggio sulle piattaforme social;
- Utilizzare i front predisposti dalla Direzione regionale per omogenizzare la presenza dei Gruppi comunali/Associazioni di p.c. sulle piattaforme social;

### **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 25/10/2016, il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

Versione 1.0 del 25/10/2016.