

# Costruiamo **#socialProCiv** la rete social di protezione civile

## Linee guida per l'utilizzo e la gestione degli account

### INTRODUZIONE

Questo documento è indirizzato ai gestori dei profili aderenti alla rete #socialProCiv che si sono impegnati a fare comunicazione di protezione civile in ordinario e in emergenza sui social media e fornisce indicazioni sulla presenza e le modalità di gestione dei social media quando si fa comunicazione di protezione civile.

### IMPOSTAZIONE DELL'ACCOUNT

Il gestore dell'account deve stabilire il proprio livello di presenza su ognuno dei canali social attivi ed esplicitarlo. Può essere utile, per individuare il livello di presenza che si intende avere, immaginare che esso si sostanzia in quattro momenti differenti: **ascolto**, **presidio**, **interazione**, **partecipazione**.

È preferibile per coloro che si avviano ad intraprendere un percorso di comunicazione di protezione civile, attivando un nuovo account o impiegando un account preesistente, dedicare all'**ascolto** dei social media la fase preliminare del proprio percorso. Questa fase prevede: da un lato l'approfondimento delle regole, delle caratteristiche e delle potenzialità propri dei differenti canali social e dall'altro il monitoraggio, all'interno di questi canali, di tematiche inerenti la protezione civile. Questo primo momento servirà ad individuare la propria modalità di **presidio** sulle reti social e permetterà di capire dunque quali contenuti veicolare in tempo ordinario e in emergenza e in che modo affermare i valori di protezione civile. Questa fase seppur caratterizzata da un flusso di comunicazione unidirezionale (*one-to-many*) - più propria dei canali di comunicazione tradizionali (radio, televisione) - favorisce in ogni caso la maggiore diffusione dei propri contenuti. È auspicabile ad ogni modo che il gestore dell'account stabilisca una precisa strategia di **interazione** con gli altri utenti, seppur minima e commisurata alle proprie risorse, tenendo a mente che nel web l'approccio interattivo (*many-to-many*) è sempre quello più apprezzato. Il fine deve essere quello di stimolare il coinvolgimento attivo in termini di **partecipazione** ai valori della protezione civile e ad una comunicazione consapevole in ordinario e in emergenza.

Più nello specifico, in merito all'impostazione dell'account, è necessario definire in modo chiaro:

- tipologia di comunicazione (es. educativa, informativa) distinguendo tra comunicazione in ordinario e in emergenza
- stile da utilizzare (istituzionale, scientifico, empatico)
- linguaggio da utilizzare (chiaro e divulgativo, terminologia corretta e coerente) in coerenza con i glossari e i vocabolari di hashtag condivisi dalla rete
- Netiquette
- Contenuti e dati pubblicabili tenendo presente le relative licenze d'uso
- Layout (format comunicativo riconoscibile e identità visiva)
- Nome dell'account, privilegiando dove possibile l'utilizzo di un account di funzione (es. Protezione Civile Comune di Serravezza è preferibile a Comune di Serravezza per la comunicazione di protezione civile)
- Elenco delle fonti attendibili (di cui è consigliabile un aggiornamento periodico)

È necessario definire e dichiarare nella policy alcune caratteristiche del servizio:

- Giorni e orari in cui il profilo è presidiato
- 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)
- Eventuale rafforzamento o, al contrario, rallentamento (fino alla sospensione) del servizio durante le emergenze (in termini di orario, interazione etc.)
- Cosa non è possibile fare attraverso il canale social (es. accogliere richieste che dovrebbero passare tramite Urp; richiedere soccorso; promozione di propri interessi personali).

È inoltre buona norma dichiarare l'eventuale "entrata" nella gestione dell'emergenza.

È consigliabile, nell'ottica di stabilire un buon rapporto con i propri utenti, esplicitare questi punti attraverso dei post periodici.

È infine opportuno dare indicazioni e informazioni agli operatori della propria struttura in merito a:

- Quante persone sono impegnate nelle attività, cosa fanno (monitoraggio, interazione, ecc), il ruolo che hanno (es. moderatore) e gli ambiti di responsabilità
- Come svolgere le attività di comunicazione in rispetto dei principi etici della propria struttura
- Le responsabilità che hanno quando fanno comunicazione
- I provvedimenti disciplinari per eventuali infrazioni, se presente un regolamento interno

alla struttura.

## **MODERAZIONE**

Nel caso venga effettuata una moderazione, è necessario esplicitare le regole di eliminazione dei post/commenti e gli estremi sufficienti a incorrere in un banning (temporaneo o definitivo).

## **INTEGRAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE**

I social media sono un canale tra gli altri attraverso il quale fare informazione e comunicazione, per questo devono essere integrati all'interno di una pianificazione che tenga conto in primis del proprio pubblico e del budget a disposizione. È importante rendere omogenei messaggi e contenuti e, soprattutto, integrare i processi della comunicazione tradizionale con quelli dei canali social.

## **ATTIVITÀ IN ORDINARIO**

I profili aderenti alla rete #socialProCiv s'impegnano 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).

## **ATTIVITÀ IN EMERGENZA**

In emergenza è opportuno dare informazioni verificate e provenienti 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"). Questa comunicazione va affiancata ad una "comunicazione del rischio" attinente all'emergenza in corso (Es. norme di comportamento in caso di alluvione)

## **COOPERAZIONE TRA GLI ACCOUNT DELLA RETE #SOCIALPROCIV**

Gli account della rete #socialProCiv si impegnano a contribuire alla diffusione delle notizie dei comunicati dei post e dei tweet degli altri aderenti alla rete che possono conoscere attraverso il database della rete #socialProCiv. Condivisioni dei post, mention e retweet sono gli strumenti da mettere in pratica per la cooperazione tra gli attori della rete con l'obiettivo di rendere più "influyente" una comunicazione di protezione civile consapevole. La cooperazione assume particolare rilevanza in emergenza.

Nei casi di emergenza di carattere locale sono soprattutto gli account presenti sul territorio che collaborano tra loro. Nelle emergenze che assumono carattere nazionale tutti gli account della rete lavorano in sinergia facendo riferimento innanzitutto agli account attivi sul territorio interessato dall'evento.

## **PRIVACY**

L'account non deve diffondere dati che non rispettano la tutela della privacy secondo quanto stabilito dal D.Lgs 196/2003 o la tutela del segreto di Ufficio (ex. Art 326 c.p.).

## **ACCESSIBILITÀ DEI SOCIAL MEDIA**

Un profilo #socialProCiv, soprattutto se gestito da una PA, deve privilegiare l'impiego delle funzionalità e tecnologie accessibili e ove possibile rimandare a formati accessibili alle persone con disabilità. I siti di soggetti pubblici devono essere accessibili per questo quando possibile è meglio linkare le notizie da queste fonti.