

Social Media Policy



POR FSE 2014 -2020
REGIONE DEL VENETO



www.venetoinazione.it



Sommario

Social Media Policy.....	1
1. Finalità.....	2
2. Canali social di Veneto in azione. Capitale umano e innovazione.....	2
3. Social media team.....	2
4. Netiquette.....	2
4.1 Contenuti ammissibili.....	2
4.2 Risposte a richieste e commenti.....	3
4.3 Contenuti non ammissibili.....	3
4.4 Moderazione.....	3
4.5 Blocco o ban.....	4
5. Privacy.....	4

1. Finalità

La social media policy di *Veneto in Azione. Capitale umano e innovazione*, progetto cofinanziato dal PON FSE 2014-2020 della Regione del Veneto, illustra agli utenti le linee guida, “netiquette”, per l'utilizzo dei canali social, ovvero le regole di comportamento da tenere nel dialogo con l'Amministrazione sui canali social utilizzati per la comunicazione del progetto (policy esterna), oltre che i contenuti erogati e le modalità di relazione di quest'ultima con i pubblici di riferimento (policy interna).

La social media policy definisce i consigli di comportamento online con la definizione dei contenuti ammissibili e non ammissibili, le regole di moderazione, la privacy e il *social media team* (chi si occupa della gestione degli account social).

La Regione del Veneto ha attivato la comunicazione sui canali social con finalità istituzionali, per promuovere, informare e comunicare sulle opportunità offerte dai Fondi Strutturali e di Investimento Europei e sui risultati concreti raggiunti nell'ambito dell'attuazione delle politiche di sviluppo attraverso il progetto 'Veneto in Azione. Capitale umano e innovazione' e le attività *ivi* programmate. Attraverso i *social media* si vuole stabilire un sistema di dialogo aperto e di ascolto nei confronti dei pubblici di riferimento e favorire la partecipazione e il confronto con i cittadini regionali, nell'ottica della trasparenza e della condivisione (*Open Government*).

La *social media policy* si pone in linea con la Strategia di comunicazione del POR Veneto FSE 2014-2020 -elaborata dall'Autorità di Gestione e approvata dal Comitato di Sorveglianza- e con i relativi piani annuali, secondo quanto disposto dal regolamento (UE) 1303/2013.

2. Canali social di Veneto in azione. Capitale umano e innovazione

In accordo con l'Amministrazione, i canali social attivati per la comunicazione del progetto sono i seguenti:

- Facebook
- Twitter
- YouTube
- LinkedIn

3. Social media team

Tutte le attività relative alla gestione e al popolamento dei canali social saranno svolte da un *team* dedicato, approvato da Regione Veneto, che agisce all'interno dell'unità comunicazione.

4. Netiquette

4.1 Contenuti ammissibili

I contenuti veicolati dall'Amministrazione attraverso i canali *social* riguardano informazioni testuali su iniziative ed eventi e sulle tematiche di progetto, con *focus* di approfondimento specifico, immagini fotografiche e infografiche, video istituzionali e altri materiali multimediali, che sono da ritenersi in licenza **Creative Commons CC BYND 6**. oppure che non hanno vincoli di riproduzione se vengono accreditati tramite citazione del canale originale di riferimento.

L'amministrazione pubblicherà anche *news*, approfondimenti, articoli e contenuti veicolati da parti terze previa verifica dell'attendibilità della fonte. La redazione non è responsabile dell'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati, gestita in autonomia dai social network.

4.2 Risposte a richieste e commenti

L'Amministrazione accetta di rispondere a richieste, commenti e chiarimenti da parte degli utenti, attraverso i professionisti del team dedicato, nei giorni feriali e in orario di ufficio (h.9:00-18:00), oppure attraverso l'utilizzo dei *chatbots*.

I *chatbots* sono *software* di *AI* (intelligenza artificiale) altamente specializzati in grado di simulare una conversazione intelligente con l'utente sulla chat. Questo tipo di *software* risponde alle domande frequenti degli utenti attivi sui *social*, simulando un comportamento umano, sulla base di un'architettura dell'informazione più o meno complessa che viene costruita attraverso l'individuazione previsionale di domande e risposte possibili. Tale architettura informativa può essere articolata a strati sempre più complessi di domande e risposte. I vantaggi dei *chatbots* stanno nella loro completa autonomia, nell'essere sempre presenti, 24 ore su 24, per offrire agli utenti aiuto e risposte, e nella loro capacità di comprendere il linguaggio e di apprendere costantemente dalle interazioni, diventando man mano sempre più intelligenti.

4.3 Contenuti non ammissibili

I canali social di Veneto in Azione non possono essere utilizzati per:

- Pubblicare post, commenti e/o contenuti discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, enti, associazioni, aziende, i gestori e moderatori dei canali, l'Amministrazione stessa;
- Pubblicare insulti, turpiloqui, minacce, volgarità, oscenità, materiale pornografico/pedopornografico che offenda la pubblica moralità o la sensibilità dei fruitori;
- Manifestare atteggiamenti irrispettosi che possano ledere i diritti delle minoranze e dei minori, la dignità personale e i principi di libertà e uguaglianza;
- Sostenere attività illegali;
- Pubblicare materiale che violi i diritti di copyright;
- Utilizzare in modo improprio marchi registrati;
- Disturbare la discussione (cosiddetti "trolling" o "flame")
- Veicolare contenuti classificati come SPAM;
- Pubblicare contenuti di tipo propagandistico/politico;
- Promuovere attività commerciali o con finalità di lucro;
- Incitare a compiere atti violenti o attività illecite;
- Divulgare dati e informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- Essere discriminatori per genere, orientamento sessuale, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.

4.4 Moderazione

L'attività di aggiornamento e moderazione dei canali avverrà nei giorni feriali e in orario di ufficio (h9:00-18:00) e sarà finalizzata sia a offrire riscontro rispetto a eventuali richieste da parte degli utenti, come spiegato sopra, sia per attività di *crisis management*, qualora necessario, finalizzata unicamente al contenimento dello stato di crisi e di eventuali comportamenti contrari alle norme. Il monitoraggio e le più elementari azioni di moderazione sono garantite anche durante le festività e i fine settimana.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rimuovere tutti i contenuti (post, commenti, materiali multimediali) elencati sopra e considerati non ammissibili e in violazione della presente social media policy o della legge applicabile in materia.

4.5 Blocco o ban

Altresì, l'Amministrazione, nei confronti di coloro che agiranno in violazione della policy e della normativa vigente, si riserva il diritto di usare il blocco/ban al fine di fermare ulteriori interventi ed eventualmente, nei casi più gravi, segnalare la persona alle forze dell'ordine preposte.

5. Privacy

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici sui social media del progetto 'Veneto in azione. Capitale Umano e innovazione' del POR FSE della Regione del Veneto verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori del canale saranno trattati nel rispetto dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 come modificato ed integrato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).