



## Provincia di Modena

IL PRESIDENTE

**Atto numero 89 del 22/06/2021**

### **OGGETTO: MODALITA' DI UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA PROVINCIA DI MODENA E ADOZIONE DEL "SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA".**

Premesso che:

- le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione inducono le Amministrazioni Pubbliche a confrontarsi sull'utilizzo di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi che possano agevolare il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, rafforzando la percezione di trasparenza ed efficienza, oltre che documentare apertura, capacità di ascolto e di dialogo, orientamento all'interazione e disponibilità al cambiamento;
- i social network hanno totalmente aperto e modificato le frontiere della comunicazione digitale, espandendo, quali "piazze virtuali" la capacità di comunicare;
- i social network offrono, alle Pubbliche Amministrazioni, la possibilità di costruire con il cittadino nuove forme di dialogo e di condividere con lui informazioni, contenuto e spazi per lo scambio di conoscenze ed opinioni attraverso contatti virtuali, ma soprattutto di costruire una rete di relazioni dove avere un dialogo diretto in spazi pensati per una comunicazione a due vie. Si vuole, in tal modo, dare vita ad una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini;
- i social network sono, comunque, da considerarsi strumenti che integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali l'Amministrazione rende disponibili le informazioni e i propri servizi al cittadino;
- i social network facebook, instagram, e twitter sono riconosciuti come strumento di costruzione di reti di relazioni. Si parla infatti di media conversazionali, ossia di strumenti basati sulla capacità di valorizzare le interazioni tra utenti che vengono dalla conversazione. Ma sono anche strumenti di comunicazione che permettono di veicolare, in tempo reale, informazioni e di raggiungere un'ampia fascia di cittadini.

Atteso che l'uso dei social network da parte della PA può rientrare, indubbiamente, tra le attività di informazione e comunicazione istituzionali di cui alla legge n. 150/2000 che, all'art. 1, comma 5, espressamente prevede che tali attività siano finalizzate a:

- promuovere l'immagine dell'Ente, conferendo conoscenza e visibilità a tutte le attività svolte;
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi.

Considerato che le pagine social, per esempio facebook, instagram e twitter, della Provincia di Modena possono essere uno strumento semplice e idoneo per favorire, insieme agli strumenti e alle forme di comunicazione istituzionale già utilizzati e che continueranno la loro vita naturale, la

creazione di una diversa relazione con il cittadino che consenta di condividere e “veicolare” ulteriormente contenuti ed informazioni connesse alla fruizione del territorio cittadino, alla viabilità e alle molteplici attività che l'Ente promuove e favorisce sull'intero territorio.

Considerato inoltre che la Regione Emilia Romagna, nell'esercizio delle sue funzioni di coordinamento e di indirizzo in materia di polizia amministrativa locale, promuove l'uso di social network, quale strumento di comunicazione diretta con la propria comunità di riferimento (delibera di Giunta regionale 612/2013).

Tenuto conto che:

- l'uso dei social media necessita di modalità di redazione e pubblicazione formalizzate, proprio allo scopo di conferire maggiore ufficialità allo spazio e alle conversazioni che si svolgono al suo interno che comunque rimane uno spazio pubblico;
- la creazione di una pagina e profili social è gratuita.

Ritenuto, pertanto:

- di confermare l'attivazione e la registrazione delle pagine social della Provincia di Modena relativamente ai social network Facebook, Instagram e Twitter;
- di individuare nel dipendente Fabio Rossi, giornalista pubblicitario con specifica formazione in ambito di social media manager, in servizio presso l'Ufficio Stampa della Provincia di Modena (team digital), l'amministratore dei profili;
- di dare mandato a Fabio Rossi di proporre gli atti necessari per la gestione della pagina, seguendo i principi generali, ovvero di procedere all'eventuale attivazione di altri social media:
  1. definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai compiti e funzioni della Provincia di Modena, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti, onde manifestare la propria apertura e disponibilità al dialogo;
  2. assicurare modalità di coordinamento con il sito istituzionale della Provincia;
  3. definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate dagli utenti, racchiuse in un documento, allegato alla presente, denominato “Social Media policy esterna” che prescrive anche le conseguenze al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e pone attenzione alla privacy degli utenti;
  4. individuare lo stile comunicativo da impiegare per la costruzione di un processo virtuoso di partecipazione sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose, e dall'altro però, per quanto possibile, raccontando l'attività dell'Ente in relazione agli stili e alle modalità caratteristici del Web social, facendo qualche connessione all'informalità propri di questi ambienti.

Richiamate le Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) ed il Vademecum ministeriale “Pubblica Amministrazione e social media” pubblicato nel dicembre 2011.

Il Responsabile del procedimento è la dott.ssa Gambarini Patrizia del Servizio Affari Generali e Polizia Provinciale.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, l'Ente Provincia di Modena, in qualità di “Titolare” del trattamento, è tenuta a fornire informazioni in merito all'utilizzo dei dati personali, consultabili nel sito internet dell'Ente:

<https://www.provincia.modena.it/servizi/urp/accessibilita-e-note-legali-del-sito/privacy/> .

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è l'Ente Provincia di Modena, nella persona del Presidente della Provincia pro-tempore, con sede in Modena, Viale Martiri della libertà n. 34, CAP 41121.

L'Ente Provincia di Modena ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.c.p.A., contattabile tramite e-mail [dpo-team@lepida.it](mailto:dpo-team@lepida.it) oppure telefonicamente al numero 051/6338860 .

L'Ente ha designato i Responsabili del trattamento nelle persone dei Direttori d'Area in cui si articola l'organizzazione provinciale, che sono preposti al trattamento dei dati contenuti nelle banche dati esistenti nelle articolazioni organizzative di loro competenza.

Il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente.

Il Dirigente responsabile del Servizio interessato ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica in relazione al presente atto.

Per quanto precede,

### **IL PRESIDENTE DISPONE**

- 1) di confermare l'attivazione e la registrazione della pagina facebook, e dei profili instagram e twitter "Provincia di Modena";
- 2) di individuare nel dipendente Fabio Rossi, l'amministratore della pagina e dei profili;
- 3) di dare mandato a Fabio Rossi di proporre gli atti necessari per la gestione della pagina, seguendo i seguenti principi generali, ovvero di procedere all'eventuale attivazione di altri social media:
  - a. definire la tipologia dei contenuti (messaggi oggettivi, educativi ed empatici) che si vogliono comunicare in relazione ai compiti e funzioni della Provincia di Modena, con particolare attenzione alle informazioni su fatti ed eventi imprevisti, onde manifestare la propria apertura e disponibilità al dialogo;
  - b. assicurare modalità di coordinamento con il sito istituzionale della Provincia;
  - c. definire precise regole di comportamento che devono essere utilizzate dagli utenti, racchiuse in un documento, allegato alla presente, denominato "Social media Policy esterna" che prescrive anche le conseguenze al tipo di messaggi accettati (con la riserva di rimuovere spam, off topic, commenti offensivi o inappropriati) e pone attenzione alla privacy degli utenti;
  - d. individuare lo stile comunicativo da impiegare per la costruzione di un processo virtuoso di partecipazione sia a livello di vocabolario sia di tono complessivo, riaffermando da un lato la natura istituzionale dello spazio, offrendo sempre comunicazioni informative e rigorose, e dall'altro però, per quanto possibile, raccontando l'attività dell'Ente in relazione agli stilemi e alle modalità caratteristici del Web social, facendo qualche connessione all'informalità propri di questi ambienti;
- 4) di approvare il "Social media policy esterna" per informare i cittadini dei termini e delle condizioni di utilizzo dei "Social Media" della Provincia di Modena;
- 5) di autorizzare il Dirigente degli Affari Generali e Polizia Provinciale all'adozione degli atti successivi;
- 6) di dare atto che il presente atto non presenta costi diretti per l'Amministrazione Provinciale.

Il Presidente  
TOMEI GIAN DOMENICO

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)