

Social Media Policy Conservatorio di Musica “Luisa D’Annunzio”

Principi generali

Il Conservatorio di Musica “Luisa D’Annunzio”, con sede in Pescara, via Leopoldo Muzii n.5-7 (di seguito CLD’A o Istituzione) ritiene fondamentale, per i propri fini istituzionali, implementare il dialogo con i propri studenti, dipendenti e con tutti i soggetti collegati al mondo accademico. Per questo motivo il CLD’A intende fare proprie le linee guida su Social Media e PA pubblicate dal Ministero della Pubblica Amministrazione nel dicembre 2011, laddove in particolare in premessa testualmente si legge:

“Il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini sta vivendo una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso i cittadini cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un’azienda o un ente pubblico, all’interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie.

La Pubblica Amministrazione italiana deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza.

In questo scenario, gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini.

Attraverso una presenza consapevole e pianificata nei siti del Web sociale, la Pubblica Amministrazione può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva”.

Il CLD’A utilizza i social media con lo scopo di informare gli utenti (studenti, persone fisiche, nonché enti pubblici e privati), di comunicare con questi ultimi, favorendone l’interazione, nonché di raccoglierne eventuali istanze o suggerimenti.

Con tali mezzi Il CLD’A intende, inoltre, agevolare l’accesso ai propri servizi, promuovere eventi e iniziative proprie o di altri soggetti con i quali intrattiene collaborazioni o partnership, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

La presente policy regola, infine, i comportamenti che devono essere tenuti dagli utenti nell’uso dei social media riconducibili al Conservatorio e nella condivisione dei contenuti, siano essi immagini, testi, file audio, video o un mix di questi, nonché indica le modalità d’interazione di dialogo virtuale con L’Istituzione

La policy regola altresì i comportamenti del personale preposto alla gestione degli account e delle pagine social ufficialmente amministrare e riconducibili al CLD'A

La Social CLD'A Media Policy si articola in due sezioni:

- **Interna**
- **Esterna**

Social Media Policy interna CLD'A

La social media policy interna definisce le principali regole di gestione degli strumenti implementati nell'ambito della strategia di comunicazione attraverso i social media da parte del CLD'A

In altri termini è un documento destinato al personale interno e volto a regolare il rapporto tra l'organizzazione del CLD'A e la gestione dei social media.

Il CLD'A raccoglie in questa policy regole e indicazioni pratiche per la corretta gestione dei social network dell'Istituzione o di sue strutture quali Dipartimenti, Scuole, ecc..

Attenersi alla policy è atto obbligatorio per poter essere inseriti ed operare nell'elenco dei social network ufficiali del CLD'A.

I social network istituzionali sono gestiti dall'Ufficio di Supporto Organi Istituzionali.

Aprire e gestire un account ufficiale

Le strutture dell'Istituzione che vogliono creare un account di social network devono necessariamente comunicarlo all' Ufficio di Supporto Organi Istituzionali.

Nella comunicazione devono essere specificati la persona o le persone responsabili della pubblicazione dei contenuti e della moderazione di eventuali interventi esterni (c.d. Amministratore/i)

Le strutture dell'Istituzione che invece abbiano già un account attivo devono verificare che il medesimo sia conforme alla presente policy e, in caso contrario, attuare tutto quanto necessario per l'adeguamento, per poi darne comunicazione all'Ufficio competente.

Le informazioni pubblicate, in particolare quelle di pubblicità legale o di utilità pratica per il pubblico (ad es. bandi, opportunità formative e culturali), possono essere pubblicate anche sui social fermi restando i preventivi obblighi di pubblicità sul sito web istituzionale www.conservatoriopescara.it.

Gli account devono essere presidiati regolarmente.

Le informazioni pubblicate devono essere veritiere e in linea con l'immagine del Conservatorio. Non possono essere promosse attività commerciali.

Responsabilità degli Amministratori

L'/gli amministratore/i dell'/degli account è/sono responsabile/i dei contenuti pubblicati, della sicurezza degli accessi e della protezione delle password.

Come meglio indicato nella policy esterna i canali social sono presidiati esclusivamente nelle fasce orarie lavorative, fermo restando ogni intervento che si rendesse necessario anche fuori dall'orario di lavoro; gli amministratori devono applicare la moderazione sui commenti offensivi, gli insulti, gli attacchi denigratori, la pornografia e la pedopornografia e gli annunci di natura e di interesse strettamente personali, i messaggi commerciali o politici, spam. La policy esterna deve essere linkata nella sezione "Informazioni" di ogni account.

Le risposte ai commenti devono essere ponderate prima della loro pubblicazione, in considerazione del fatto che l'amministratore non esprime la sua opinione personale, ma quella dell'istituzione che rappresenta. L'amministratore non può infatti inserire riferimenti alla sua esperienza individuale né scrivere in prima persona nonchè accertarsi di non infrangere alcun diritto di proprietà intellettuale prima di pubblicare il relativo contenuto.

Le risposte devono essere sempre rispettose di tutti gli stakeholders del Conservatorio e del pubblico in generale.

Trattamento dei dati personali

Il Trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione e ai quali si rimanda. I dati trasmessi dagli utenti attraverso messaggi inviati per il tramite dei canali social del CLD'A saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici nel rispetto del c.d. GDPR, Regolamento Europeo n.679 del 2016.

Scelte grafiche e uso delle immagini

In generale, per l'immagine profilo e l'immagine cover dell'account, si raccomanda di scegliere fotografie e grafiche che rappresentano e identificano con chiarezza la struttura o l'attività che si sta comunicando.

i contenuti (testi, fotografie, infografiche, video e altri materiali) sono prodotti dal CLD'A, anche con materiali in licenza Creative Commons¹ o acquistati. Si autorizza la libera condivisione menzionando l'originario canale di pubblicazione;

Sull'uso del logo CLD'A e/o della struttura, è necessario attenersi alla normativa interna pubblicata sul sito web dell'Istituzione.

Disposizioni particolari

Al momento della pubblicazione della presente policy, il Conservatorio è presente con i propri canali istituzionali nei seguenti social network: Facebook, Instagram, YouTube, Telegram, Tali piattaforme prevedono requisiti tecnici e policy di utilizzo specifiche, alle quali le regole descritte nella presente policy si aggiungono.

La presente policy troverà applicazione anche in caso di attivazione di ulteriori Social network da parte del Conservatorio.

Facebook

La mention, per l'account istituzionale, è *@conservatoriopescara*.

Per le dimensioni delle immagini far riferimento alle linee guida riportate nelle pagine raggiungibile dal link: <https://www.facebook.com/MisureDimensioniPagine/>

Instagram

Per l'account istituzionale l'hashtag è *#conservatorioluisadannunzio* e la mention è *@conservatoriodannunzio*.

Telegram

Canale ufficiale del CLD'A *t.me/conservatoriopescara*

YouTube

Canale ufficiale dell'Istituzione: *Conservatorio Pescara*

Social Media Policy esterna CLD'A

In questa policy sono riportate le modalità per una corretta interazione con i Social Network del CLD'A, che rappresentano un canale aperto per la diffusione delle notizie, delle iniziative scientifiche e culturali, degli eventi e delle storie vissute all'interno dell'Istituzione e nel territorio.

L'adesione e la partecipazione alle attività dei canali Social comporta l'accettazione di questa policy, in cui sono riportate le regole da seguire per utilizzare ai meglio tali canali.

L'interazione tra utenza ed i Social Network deve mantenersi positiva e rispettosa delle regole di buona educazione e *netiquette* (insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web) tra gli utenti e nei confronti del CLD'A

Gli amministratori dei Social Network del CLD'A moderano, a posteriori, i contenuti pubblicati e si riservano di nascondere, ignorare o rimuovere, bloccando eventualmente gli autori, i commenti che:

- incitino alla violenza o siano razzisti, offensivi o minacciosi, anche con riferimento alle confessioni religiose;
- abbiano intento denigratorio ed ostile nei confronti delle Istituzioni;
- siano pornografici, pedopornografici o comunque osceni;
- forniscano informazioni false, tendenziose o fuorvianti;
- risultino spam, ovvero inserzioni e promozioni di tipo commerciale o di interessi privati;
- violino i diritti di autore o la privacy degli utenti o di altre persone.

Si ricorda che:

- sono bene accette le critiche costruttive, poste nei toni, nelle modalità e nelle sedi adeguate, fermo restando che ciascun utente è personalmente responsabile dei commenti pubblicati e delle conseguenze giuridiche delle proprie dichiarazioni e comportamenti;
- Il CLD'A non ha alcun obbligo di replica a dette critiche;
- i Canali Social non sostituiscono in alcun modo le segreterie studenti e gli uffici di info studenti;
- l'informazione sui Social è complementare al sistema informativo del Conservatorio. Le informazioni complete ed aggiornate sono reperibili sul Portale del Conservatorio www.conservatoriopescara.it e sui siti ad esso collegati;
- il trattamento dei dati personali degli utenti è sottoposto alle policy in uso dalle piattaforme utilizzate (Telegram, Facebook, YouTube, Instagram ecc.).

Si precisa inoltre che:

- l'aggiornamento e la manutenzione dei canali Social è a cura dell'Ufficio di supporto agli organi Istituzionali;

- i canali Social sono presidiati esclusivamente nelle fasce orarie lavorative, fermo restando ogni intervento che si rendesse necessario anche fuori dall'orario di lavoro;
- qualora siano poste domande specifiche lo staff del Servizio provvederà ad indicare gli uffici a cui rivolgersi;
- l'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti nelle pagine dei Social Network, non è sotto il controllo dell'Istituzione, ma è gestita in autonomia dagli stessi Social Network;
- i commenti dei singoli utenti rappresentano le loro opinioni e non del CLD'A, che non è responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi;
- le strutture dipartimentali, i servizi, i corsi di studio o le Scuole che hanno creato profili e pagine social, sono deputati alla relativa gestione, non rientrando quest'ultima nelle competenze dell'Ufficio di Supporto agli Organi di Gestione. Tali canali sono comunque censiti nell'elenco dei Social istituzionali del CLD'A.

Facebook

La pagina Facebook "Conservatorio Pescara" è visitabile all'indirizzo <https://www.facebook.com/ConservatorioPescara/> e, trattandosi di una pagina pubblica, è accessibile a tutti gli utenti iscritti alla piattaforma.

Il Conservatorio è presente su Facebook dal 2010. Dalla sua creazione la pagina è curata dal Direttore M° Alfonso Patriarca e dal M° Massimo Magri.

Le informazioni ivi presenti sono ricavate dal sito web, nel quale il CLD'A le pubblica in via istituzionale, il tutto fermo restando che la pubblicazione sul canale sociale non garantisce la pubblicazione in forma integrale; ciò perché la notizia potrebbe essere adeguata al tono e alla forma comunicativa del canale social, sebbene debba rispettare il contenuto originale.

Gli eventi di cui si fornisce notizia sono quelli che si svolgono nelle sedi ufficiali del Conservatorio o strettamente correlati al CLD'A.

Sulla pagina Facebook trovano spazio gli eventi di maggior rilievo, che si tengono nelle Sale del CLD'A e nell' Auditorium del Conservatorio.

Youtube

Il Conservatorio d'Annunzio è presente su canale Youtube dal 5 Maggio 2020. Il Canale YouTube "Conservatorio Pescara" è accessibile all'indirizzo web https://www.youtube.com/results?search_query=conservatorio+pescara, trattandosi di un profilo pubblico, è accessibile a tutti gli iscritti alla piattaforma.

E' gestito dal Direttore M° Alfonso Patriarca e dal M° Massimo Magri.. Tale canale ha lo scopo di promuovere l'immagine e la reputazione del Conservatorio e funge anche da archivio virtuale per la fruizione di video relativi a conferenze stampa, eventi artistici e culturali, interviste, servizi radio-televisivi

I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici generali della piattaforma di You-Tube.

Instagram

Attualmente il CLD'A è presente sul social media Instagram unicamente con l'hashtag *#conservatorioluisadannunzio*. È in animo dell'Istituzione la creazione di una pagina ufficiale.

Telegram

Il Conservatorio è presente su Telegram dal 27 Maggio 2020 con il canale istituzionale: <https://www.telegram.me/conservatoriopescara> di tipo unidirezionale, attraverso il quale vengono inviate, con cadenza periodica, informazioni su scadenze, opportunità e attività rivolte agli studenti ed al personale dell'Istituzione iscritti alla piattaforma e che decidono di seguire il canale. Il canale è curato dall'Ufficio di Supporto agli Organi istituzionali.

¹ Le licenze Creative Commons sono delle licenze di diritto d'autore redatte e messe a disposizione del pubblico a partire dal 16 dicembre 2002 da Creative Commons (CC), un'organizzazione non a scopo di lucro statunitense fondata nel 2001 da Lawrence Lessig, professore di diritto all'Harvard University

Queste licenze si ispirano al modello copyleft già diffuso negli anni precedenti in ambito informatico e possono essere applicate a tutti i tipi di opere dell'ingegno. In sostanza rappresentano una via di mezzo tra copyright completo (full-copyright) e pubblico dominio (public domain): da una parte la protezione totale realizzata dal modello all rights reserved ("tutti i diritti riservati") e dall'altra no rights reserved ("assenza totale di diritti"), basandosi dunque sul concetto some rights reserved ("alcuni diritti riservati"): in questo senso è quindi l'autore di un'opera che decide quali diritti riservarsi e quali concedere liberamente.