



GLI STRUMENTI OPERATIVI DELLA COMUNICAZIONE

INDICE:

Premessa

1. Il sito web istituzionale
2. Intranet
3. Il servizio WhatsApp comunale "Baricella Comunica"
4. Servizio Comuni-chiamo per segnalazioni da parte dei cittadini
5. Indirizzi di posta elettronica istituzionali
6. Comunicazione telefonica
7. Servizio di Agende Online
8. Altri portali istituzionali collegati (sito web dell'Unione Terre di Pianura)
9. Pagina Instagram in collaborazione con la Città Metropolitana di Bologna
10. Youtube e i video informativi e formativi
11. Pagina Facebook Biblioteca
12. Profilo Tik Tok Biblioteca
13. Alert System

14. SIT

15. Mezzi di comunicazione tradizionali

15.1. Il notiziario comunale: il Municipio

15.2. Manifesti, Guide informative e altra tipologia di materiale

15.3. Incontri pubblici, assemblee e video conferenze

Schema riepilogo operativo degli strumenti di comunicazione

La comunicazione istituzionale è un'attività fondamentale per costruire un rapporto trasparente e di fiducia tra l'amministrazione e il cittadino. Il piano della comunicazione è, in questo senso, un documento strategico volto anche all'individuazione di tutti gli strumenti operativi utili a favorire e migliorare il dialogo tra tutti i soggetti coinvolti nella comunicazione pubblica: dagli amministratori, ai dipendenti fino all'interlocutore privilegiato, il cittadino. Grazie all'implementazione degli strumenti della comunicazione, azioni che fino a pochi anni fa sarebbero rimaste patrimonio di pochi, oggi diventano fruibili da tutti.

Il Comune di Baricella per informare, condividere, promuovere attività e territorio, nonché veicolare la comunicazione istituzionale, fa ricorso a diversi canali di comunicazione. Questi ultimi, nella loro integrazione vicendevole, per raggiungere i diversi target anagrafici di cui è composta la comunità del territorio, sono sia cartacei che digitali.

L'impostazione e la veste grafica degli strumenti utilizzati tendono comunque sempre ad avere coerenza con l'immagine del Comune per mantenerne l'identità e la riconoscibilità, oltre che per favorire la fruibilità delle informazioni.

Tra questi strumenti, i più utilizzati sono certamente il sito internet istituzionale e il servizio WhatsApp, capaci di raggiungere capillarmente e in modo più immediato la cittadinanza, dando feedback positivi anche in situazioni complesse, impreviste o emergenziali. Anche la pagina Facebook della biblioteca comunale continua a dare i suoi frutti rispetto alle attività previste dall'assessorato alla cultura.

Per quanto concerne gli strumenti più tradizionali, quelli cartacei, il Comune di Baricella ricorre ai dépliant, alle locandine, alle mappe e/o guide, e al notiziario cartaceo. Gli strumenti cartacei, per loro natura, richiedono una maggiore programmazione delle attività di comunicazione, ma permettono di raggiungere quel segmento di cittadini che non è in possesso di competenze digitali o non riesce a fruirne.

Nello specifico gli strumenti di comunicazione in uso oggi nell'ente sono:

- *Sito web istituzionale;*

- *Intranet;*
- *Servizio Whatsapp comunale BARICELLA COMUNICA;*
- *Servizio COMUNI-CHIAMO per segnalazioni da parte dei cittadini;*
- *Indirizzi di posta elettronica istituzionali;*
- *Comunicazione telefonica;*
- *Altri portali istituzionali collegati (sito web dell'unione Terre di Pianura);*
- *Pagina Instagram in collaborazione con la Città metropolitana di Bologna;*
- *YouTube;*
- *Video informativi e formativi e Podcast;*
- *Pagina Facebook Biblioteca;*
- *Alert System;*
- *SIT;*
- *Giornale cartaceo comunale: Il Municipio;*
- *Manifesti, locandine, guide informative e altro materiale di stampa;*
- *Assemblee/Incontri/ Videoconferenze*

Di seguito si esplicitano gli strumenti, esponendone il processo di funzionamento e i flussi da seguire, per avere maggiormente chiare le potenzialità comunicative di questo ente.

1. IL SITO WEB ISTITUZIONALE

Il sito internet istituzionale del Comune di Baricella è raggiungibile all'indirizzo web: www.comune.baricella.bo.it ed è l'insieme di pagine web dedicate all'informazione e alla comunicazione relativa all'organizzazione e alle attività/servizi online del Comune di Baricella.

Le informazioni sono organizzate attraverso una categorizzazione per macro-aree proposte da un menu centrale in alto nella homepage pensata sulla base di cosa può servire e quindi cercare il cittadino: Servizi, L'Amministrazione, Vivere il Comune, Linea Diretta.

Le informazioni sono fruibili così attraverso la navigazione del menu sopracitato, ma anche attraverso l'utilizzo dell'opzione "ricerca" in alto nella homepage, nonché attraverso le parti che compongono la homepage stessa che nel dettaglio sono:

Denominazione	Funzione
In Primo Piano	Spazio dedicato alle news più importanti.
Servizi in evidenza	Spazio formato da link rapidi riguardanti servizi online per semplificare ed accelerare adempimenti utili alla cittadinanza.

Avvisi e novità	Spazio il cui contenuto è dato da articoli pubblicati, in base alla competenza procedimentale, dai vari settori del Comune, che seguono il principio dell'ordine temporale, per cui sono immediatamente visibili gli ultimi aggiornamenti. Nell'area è presente comunque il link per visionare tutti gli articoli caricati dagli uffici fino alla loro data di scadenza da inserire in fase di redazione in base all'interesse alla loro fruibilità.
Eventi	In quest'area della homepage sono elencati gli eventi pubblici sul territorio; essi sono visibili contemporaneamente anche sul sito dell'Unione Terre di Pianura.
Accesso Rapido	Spazio dedicato a categorie tematiche e situazionali specifiche in continuo aggiornamento, come ad esempio il tema della <i>Covid-19</i> o <i>Rete Donna</i> .
Bollettino di allerta meteo-idrologica	Spazio in cui sono visibili le notizie di allerta meteo-idrologica generate a livello regionale e pubblicate sul sito in modo automatico
Banner	Trattasi di una sezione visibile come le precedenti mediante cui è organizzata la homepage del sito, data da banner quali link di fatto per avere notizia del calendario degli eventi, del meteo o della funzione mappa.
Approfondimenti	In quest'area della homepage ci sono ulteriori banner (si distinguono dai precedenti per la configurazione visiva agli utenti, sono infatti dei piccoli bottom) ulteriormente linkabili per poter seguire siti dedicati a specifici ambiti, nonché specifici progetti. È il caso del progetto "Turismo di Pianura", quello denominato "Pums" o "Giapp".
Enti e dintorni	Spazio costituito da ulteriori banner che portano l'utente su pagine web istituzionali di altri enti di prossimità, in stretta relazione con il Comune di Baricella, come, per citare un esempio, l'Unione Terre di Pianura.
Guida Turistica	Spazio del sito dedicato alla promozione di Baricella con sotto-sezioni informative di rilievo quali "territorio e storia", "cosa vedere", "dove mangiare", "dove dormire" e "prodotti tipici" per fornire un quadro di cosa un turista può fare e di cosa Baricella può offrire ai suoi ospiti.

I post sul sito sono redatti e caricati in autonomia da ogni settore, in base alla competenza della materia trattata. Questa interoperabilità è stata resa possibile grazie alla creazione di un accesso individuale e all'attivazione di percorsi formativi forniti sia ai Responsabili di ciascun settore che ai referenti da loro stessi individuati. Questi soggetti, infatti, hanno proprie credenziali di accesso al gestionale e personalizzati permessi di modifica al sito.

Ogni settore coopera con gli altri e soprattutto si interfaccia con il I° Settore i per attivare diversi canali di comunicazione al fine di promuovere efficacemente una data notizia.

Ogni post sul sito può essere definito con: durata, tipologia di pubblicazione, allegati ed immagini, nonché per la scelta di formattazione.

Trasparenza

La gestione della comunicazione esterna segue le indicazioni offerte dalla normativa di settore, con particolare riferimento alla legge 150/2000, nonché del d.lgs. 33/2013.

Il d.lgs. 33/2013, in particolar modo, ha innovato e implementato la normativa sulla trasparenza nel Paese. Sussiste difatti, per gli enti come il Comune di Baricella, l'obbligo di adempiere a specifiche pubblicazioni, da effettuarsi in una parte del sito dedicata ed individuabile dagli utenti con l'indicazione di "Amministrazione Trasparente". Per favorire l'accesso e consolidarne la prassi, infatti, questa sezione del sito istituzionale è uguale per tutti gli enti cui è rivolta la normativa.

L'assolvimento è in parte effettuato in modo semi-automatico per alcune tipologie di documenti ed atti, come nel caso delle determine, attraverso il software "Sfera", in uso presso la p.a., utile alla redazione e gestione di delibere, determinazioni, ordinanze, decreti e atti di liquidazione.

Per il resto si assolve agli obblighi di pubblicazione attraverso il caricamento di atti e documenti manualmente da parte dei singoli settori competenti e sulla base della suddivisione delle competenze effettuate in seno all'Unione di Comuni Terre di Pianura.

Ogni settore, pertanto, procede alla pubblicazione dei propri contenuti, utilizzando le corrette sezioni del cd. "Albero della trasparenza" e avendo cura di compilare tutti i campi che il programma "Casa di vetro" fornisce secondo le modalità utilizzate in passato.

Questa specifica tematica di adempimenti garantisce il rispetto dei principi di trasparenza prescritti dallo Stato e favorisce la partecipazione e la conoscenza da parte della cittadinanza dell'azione dell'amministrazione.

Alla regolamentazione dello Stato si affianca un supporto tecnico specialistico da parte dell'Unione Terre di Pianura, grazie all'annuale aggiornamento del Piano della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ente.

2. INTRANET

L'Unione di Comuni Terre di Pianura ha predisposto un sistema telematico di navigazione interna che consente al personale in servizio di condividere informazioni, approfondimenti, materiali e *best practices* utili al miglioramento delle prestazioni pubbliche rivolte alla collettività.

In questo senso, tutti i dipendenti hanno la possibilità di accedere a corsi condivisi di formazione specialistica in settori cruciali della pubblica amministrazione, fruendo contestualmente dell'eventuale materiale di approfondimento, attraverso il portale interno: <http://catilina/intranet/>.

L'intranet è pertanto un fondamentale strumento di informazione interna, in grado di offrire supporto formativo anche con la condivisione di modelli tra risorse con diverse esperienze e professionalità.

3. SERVIZIO WHATSAPP COMUNALE: BARICELLA COMUNICA

Il Comune di Baricella utilizza il servizio di messaggistica istantanea più diffuso nella collettività, *WhatsApp*, per fornire tempestivamente aggiornamenti ai cittadini, condividendo informazioni istituzionali, iniziative pubbliche-culturali e anche supportando le associazioni del territorio.

Questo strumento di comunicazione è stato attivato nel 2018 ed è gestito in modo centralizzato dal I° settore Affari Generali. Al fine di ottimizzare la tempestività dei messaggi, gli uffici inviano al primo settore le richieste di messaggi whatsapp cosicché possa essere altresì pianificato l'invio degli stessi.

Nel concreto, i settori in cui si articola il Comune di Baricella che intendono far arrivare ai cittadini una comunicazione tramite questo canale devono semplicemente seguire un iter standardizzato:

- ➔ Utilizzare un determinato file word compilato in ogni sua parte entro le ore 11.00 dal lunedì al venerdì per mezzo di email all'ufficio segreteria segreteria@comune.baricella.bo.it;
- ➔ Per comunicazioni ritenute urgenti, in giornate non lavorative e comunque dopo le ore 12.00, è necessario inoltrare il messaggio che si desidera sia inviato alla cittadinanza al numero cellulare 3341029729 adibito allo scopo;
- ➔ È dato suggerimento in via generale di predisporre messaggi brevi, chiari e completi di informazioni essenziali, per essere efficienti dal punto di vista comunicativo.
- ➔ Il modulo stesso da trasmettere all'ufficio segreteria è completo di un esempio pratico.

Il canale WhatsApp è inoltre integrato con gli altri strumenti di comunicazione esterna utilizzati dall'Ente. Al fine di massimizzare, infatti, la portata di visibilità e conoscibilità delle informazioni rivolte all'esterno, il settore Affari Generali rilancia con appositi messaggi articoli pubblicati sul sito, locandine e pubblicità di iniziative, nonché con cadenza settimanale stabile fidelizza l'utenza, per promuovere il territorio, con un post del venerdì pubblicato da Baricella sulla pagina Instragram della Città Metropolitana di Bologna, di cui poi si parlerà successivamente nel dettaglio.

In questo modo gli strumenti di comunicazione configurano un network informativo e comunicativo rivolto all'utilità e al servizio pubblico.

I destinatari dei messaggi Whatsapp sono organizzati in liste broadcast, che si distinguono dalle chat di gruppo in quanto:

- a) il destinatario inserito in tale lista deve aver salvato il numero del mittente in rubrica per ricevere il messaggio;
- b) Il destinatario riceverà il messaggio come un normale messaggio individuale di Whatsapp;
- c) L'eventuale risposta di un destinatario al messaggio viene visualizzata solo dal mittente, il comune di Baricella, e non anche dagli altri iscritti alla lista.

Gli utenti che scelgono di usufruire di questo servizio possono iscriversi in due modi:

- compilando l'apposito form online disponibile sul sito web istituzionale
- inviando un messaggio WhatsApp al numero 3341029729, contenente l'indicazione "Baricella group on" seguito dal proprio nome e cognome.

Le medesime modalità possono essere eventualmente utilizzate dagli utenti per disattivare la propria iscrizione al servizio offerto dal Comune in qualsiasi momento.

4. SERVIZIO COMUNI-CHIAMO PER SEGNALAZIONI DA PARTE DEI CITTADINI

Il Comune di Baricella dal 2017 ha avviato una partnership con la ditta "Comuni-chiamo" che ha creato un servizio online accessibile per mezzo di credenziali personali e gratuitamente alla pagina web www.comuni-chiamo.com.

Che cos'è questo strumento?

Comuni-chiamo è una soluzione in cloud per comunicare con la cittadinanza su specifici aspetti che la stessa può agevolmente segnalare al Comune, ricevendo poi un feedback e vedendo l'azione del Comune di presa in carico e soluzione della problematica.

Il portale organizza le segnalazioni mediante la loro assegnazione a diverse categorie, come strada, spazio pubblico, illuminazione, segnali stradali, acqua, rifiuti, degrado, etc. Per ogni categoria vi sarà un settore comunale competente a ricevere la segnalazione, prenderla in carico ed evaderla.

Per ogni settore quindi sono stati profilati specifici referenti dotati di proprie credenziali utili ad accedere ad un proprio "Cruscotto" da cui è possibile gestire il tutto.

Ogni settore vede ciò di cui è competente così da evitare eventuali sovrapposizioni o disguidi. È fatta eccezione per il primo settore che può essere di supporto e avere un quadro generale all'accesso al portale.

Le segnalazioni sono compilate autonomamente dai cittadini da propri profili o dai dipendenti comunali cui si rivolgono attraverso l'inserimento di dati all'interno di form standardizzato, composto dai dati di riconoscimento del cittadino, i riferimenti telefonici e/o email, la categoria in cui si colloca la segnalazione (es.: buca), il testo della segnalazione e la geolocalizzazione per l'individuazione del punto territoriale su cui il Comune è chiamato ad intervenire.

Le segnalazioni a loro volta sono gestite dal portale suddividendole e organizzandole in: *nuove*, *in gestione* e *chiusure*. Di modo tale che già ad un primo occhio il personale ha chiaro il quadro della situazione del proprio territorio.

Comuni-chiamo inoltre permette di comunicare anche direttamente aprendo la segnalazione con il cittadino, se questo ha fornito un indirizzo email, avviando altresì un dialogo fattivo, prima di giungere all'evasione e conclusione dell'iter amministrativo.

Presente, infine, un servizio report interno che permette di dare feedback all'Amministrazione comunale sull'utilizzo e del funzionamento dello strumento.

5. INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALI

Resi disponibili mediante il sito istituzionale e la cartellonistica all'accesso del Municipio in cartaceo, gli indirizzi di posta elettronica istituzionali degli uffici comunali e del personale in servizio sono uno dei principali canali di comunicazione esterna e interna.

L'obbligatorietà all'uso della posta elettronica è previsto in relazione alla comunicazione interna agli enti pubblici, già da diversi anni.

Il Consiglio dei Ministri il 31 maggio 2002 approvò le "Linee guida per lo sviluppo della società dell'informazione nella legislatura" nelle quali è previsto l'obiettivo di adottare, entro la fine della legislatura, la posta elettronica per tutte le comunicazioni interne alla pubblica amministrazione.

Le caratteristiche della posta elettronica finalizzata alla trasmissione di tutti i tipi di informazioni, documenti e comunicazioni in modalità elettronica, offre in confronto con i mezzi di comunicazione tradizionali, notevoli vantaggi, tra i quali è opportuno ricordare:

- una maggiore semplicità ed economicità di trasmissione, inoltre e riproduzione;
- la semplicità e l'economicità di archiviazione e ricerca;
- la possibilità di invio multiplo a più destinatari;
- una comunicazione veloce e asincronica;
- l'integrabilità con altri strumenti di automazione di ufficio, come la rubrica o l'agenda;

Le poste elettroniche istituzionali del Comune di Baricella poggiano sul provider *Zimbra* e sono gestite nelle loro potenzialità e funzionalità tecnica dal Servizio Associato Informatico dell'Unione di Comuni Terre di Pianura.

Nel nostro comune, le comunicazioni pervenute via posta elettronica ordinaria che devono essere oggetto di protocollazione ai fini della loro conservazione agli atti, vengono inoltrate alla PEC del Comune. Quest'ultima infatti è collegata direttamente al software del protocollo informatico in uso presso l'ente, dove pertanto vengono scaricate automaticamente le e-mail e poi protocollate.

Ogni protocollo segue un iter amministrativo preciso, così come stabilito dalla normativa, il processo viene seguito dall'ufficio o agli uffici comunali competenti cui il documento viene assegnato, così come disposto dal vigente manuale di gestione documentale dell'Ente.

La conservazione stessa degli atti diviene poi digitale, con la trasmissione regolare di tutti i protocolli al Polo Archivistico Regionale dell'Emilia Romagna (cd. Parer): <https://parer.ibc.regione.emilia-romagna.it/>.

L'intero processo comunicativo è così digitale dall'inizio alla fine, permettendo economicità nell'utilizzo di carta e risparmio di spazi di archivio, oltre che

dando maggiore affidabilità di conservazione così come previsto dal Manuale di gestione vigente dell'Ente.

6. COMUNICAZIONE TELEFONICA

È un punto di contatto spesso utilizzato dagli utenti che consente di stabilire un'interazione immediata e a volte utile ad un problema o a raccogliere informazioni relative al servizio cui rivolgersi.

Oltre ai principali numeri di riferimento, del centralino (0516622411) e dell'Urp (0516622424) sono disponibili ulteriori contatti alla pagina: <https://www.comune.baricella.bo.it/it-it/amministrazione/uffici>.

7. SERVIZIO DI AGENDE ONLINE

Tramite il supporto fornito dall'azienda EPublic, il sito del Comune di Baricella si è dotato di un proprio servizio di agende online usufruibile dagli utenti per mezzo di identificazione con CIE e Spid.

Questo strumento consente ai cittadini di prendere facilmente appuntamento per specifici servizi preso gli uffici competenti.

Al momento le agende attive sono le seguenti:

- Appuntamenti col Sindaco
- Servizi Cimiteriali
- Edilizia Privata
- Servizi Demografici
- Polizia locale

8. ALTRI PORTALI ISTITUZIONALI COLLEGATI (SITO WEB DELL'UNIONE TERRE DI PIANURA)

Il Comune di Baricella, come già esplicitato, fa parte dell'Unione di Comuni denominata Terre di Pianura.

Questa unione di comuni prevede che i diversi comuni alla stessa aderenti gestiscano in modo associato delle funzioni e dei servizi comunali.

I comuni dell'Unione Terre di Pianura, pertanto, sono enti di piccole o medie dimensioni, contigui territorialmente ed hanno deciso di cooperare fattivamente, condividendo percorsi importanti come l'innovazione dei portali web istituzionali. Questa specifica sinergia ha prodotto per esempio uno strumento di comunicazione istituzionale dotato di una linea grafica omogenea e, al contempo, una concreta razionalizzazione della spesa derivata.

L'intersecazione e la cooperazione è costante tanto che la stessa sezione Amministrazione Trasparente di ciascun comune è in alcune parti costituita da sezioni in capo all'Unione, come, per fare un semplice esempio, le sezioni dedicate agli eventi e al tema della prevenzione della corruzione.

9. PAGINA INSTAGRAM IN COLLABORAZIONE CON LA CITTÀ METROPOLITANA DI BOLOGNA

Dal 2018 il Comune di Baricella è entrato in rete con gli altri comuni facenti parte della Città Metropolitana di Bologna, coordinando con gli stessi la possibilità di utilizzo della pagina Instagram @bolognametropolitana.

Instagram è un social network e social media nato per condividere fotografie tra appassionati, applicarvi filtri e condividerle in rete.

Dal 2017 è online su Instagram il profilo ufficiale della Città metropolitana di Bologna, @BolognaMetropolitana, quale canale ufficiale ed istituzionale mediante cui i Comuni in rete raccontano il territorio bolognese, dalla grande città ai piccoli centri urbani, dalla campagna ai colli, con lo scopo unitario di promuovere il turismo, la storia e l'identità bolognese.

La succitata pagina social ha riscosso un notevole successo tra il pubblico, ad oggi conta infatti ben 11.900 follower. Trattasi quindi di una importante vetrina per Baricella e di un'opportunità di cooperazione tra pubbliche amministrazioni locali che insieme dimostrano che si può fare la differenza gli uni per gli altri per il bene del proprio territorio, attraendo interesse insieme.

L'account Instagram @BolognaMetropolitana è così strumento di narrazione condivisa tra Comuni che si raccontano e raccontano il territorio, le sue attività, la sua natura e la sua storia.

10. YOUTUBE E I VIDEO INFORMATIVI E FORMATIVI

Dal 2018 il Comune di Baricella trasmette in streaming, in diretta audio e video, i Consigli comunali.

Lo streaming è disponibile in diretta durante la seduta; le varie registrazioni vanno poi a formare un archivio delle sedute che sarà liberamente consultabile alla pagina dedicata.

Questa possibilità mira ad avvicinare ulteriormente i cittadini alle istituzioni, consentendo a tutti di partecipare alle riunioni dell'organo rappresentativo della comunità.

Il canale youtube del Municipio viene anche sfruttato per la condivisione di video informativi - formativi per apposite campagne di comunicazione istituzionale o di promozione culturale.

Questo mezzo di comunicazione è strettamente interconnesso agli altri principali canali istituzionali. Attraverso il sito internet, per esempio, un video può avere un articolo di corredo esplicativo capace di contestualizzare l'argomento trattato. Attraverso la posta elettronica o il canale WhatsApp inoltre la può venire a conoscenza della possibilità di fruizione del video.

A questi strumenti digitali hanno infine fatto eco gli strumenti di comunicazione tradizionali, come nel caso delle locandine, per diffondere notizie alla cittadinanza off-line.

11. PAGINA FACEBOOK BIBLIOTECA

Il Comune di Baricella dispone anche di una pagina Facebook, creata autonomamente dalla Biblioteca Comunale per dare notizia delle proprie attività e delle diverse iniziative pubbliche. È consultabile all'indirizzo web <https://it-it.facebook.com/biblioteca.baricella/>.

La biblioteca comunale è un servizio in capo al I° Settore.

Facebook è una piattaforma social media e social network mediante cui gli utenti costruiscono e ricostruiscono le proprie reti sociali.

Accessibile da browser o da app mobile, Facebook permette di creare un proprio account personale e caratterizzarlo con propri contenuti fruibili come una sorta di diario online visibile da tutti gli altri iscritti oppure solo tra quelli selezionati nell'elenco dei propri contatti. I contenuti possono essere di propria creazione o prodotti da altri e poi condivisi. Possono altresì essere testuali o multimediali.

Oltre ai profili personali è oggi possibile creare "pagine pubbliche" visibili senza necessità di un account Facebook che, tra l'altro, sono state individuate come canale di comunicazione istituzionale dagli enti pubblici proprio data la facilità di utilizzo.

L'importante nel caso della p.a. è che quando apre una propria vetrina social si registri nella categoria "Organizzazione Governativa" per identificarsi in modo trasparente verso l'utenza.

Per pubblicare su una pagina Facebook si necessita di un account personale degli amministratori della pagina. Diverse sono le tipologie di opzioni che una pagina offre in più rispetto ad un account: come le statistiche di lettura e navigazione dei contenuti.

Molto diffusi sono i gruppi cui gli utenti dotati di proprio account possono entrare a far parte per pubblicare e leggere post. È consolidata la prassi di creare uno o più gruppi territorialmente definiti per dibattere ed informare sui temi di interesse del Comune da parte di privati cittadini, ed anche Baricella è interessata da questo fenomeno. I gruppi Facebook hanno proprie opzioni ed impostazioni decise al momento della creazione e nell'arco della loro gestione. Alcuni gruppi consentono alle pagine Facebook di pubblicare contenuti nel loro spazio virtuale.

Nei comuni di grandi dimensioni si creano pagine Facebook anche tematiche, nei piccoli si tende a concentrare l'attenzione su una sola. La differenza è data dalla capacità di attrarre l'utenza ma anche la diversa disponibilità di risorse umane da dedicare.

La presenza sul social richiede altresì la necessità di dotarsi di policy in grado di creare un temperamento tra le esigenze di esprimere i propri pensieri senza trascendere in comportamenti diffamatori o calunniosi.

Per incrementare la fiducia tra cittadini e pubblica amministrazione, è importante che gli enti pubblici nel costruire la propria presenza social sul web si dotino sin da subito di chiare modalità comunicative e di chiare regole di relazione con le utenze.

Proprio a queste esigenze di chiarezza risponde lo strumento delle policy sui social network. Esse sono il mezzo con il quale la p.a. illustra chi gestisce lo spazio web e offre i recapiti, le finalità comunicative, il tipo di contenuti veicolati, la licenza, il comportamento che ci si aspetta dagli utenti e la privacy policy.

Di seguito si propongono le policy Facebook che riguardano la pagina social della Biblioteca di Baricella.

BIBLIOTECA "A. GRAMSCI" – BARICELLA POLICY PAGINA FACEBOOK

Oggetto:

Il presente disciplinare descrive agli utenti la social media policy della pagina Facebook "Biblioteca

A. Gramsci – Baricella (BO)" del Comune di Baricella, ovvero le modalità di utilizzo degli spazi social, le tipologie di contenuti pubblicati, le regole di comportamento.

Principi

Il Comune di Baricella riconosce internet e i social network quali importanti strumenti per migliorare la trasparenza amministrativa e incrementare la partecipazione della cittadinanza.

Finalità, contenuti, comportamenti e moderazione

La Biblioteca Comunale "A. Gramsci" di Baricella utilizzerà i social network e i social-media per:

- promuovere e valorizzare raccolte, servizi ed iniziative della Biblioteca, nonché più in generale dell'Ufficio Cultura;
- promuovere la lettura e l'informazione come fattore di crescita culturale, personale e civile;
- dare comunicazioni su orari di apertura, servizi ed eventuali sospensioni degli stessi.

La Biblioteca si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse, citandone la fonte. In questo caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

Gli account sui social non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami.

I contenuti pubblicati dagli utenti che visitano la pagina sono spontaneamente visibili a tutti.

Nella pagina Facebook, il pubblico

- può commentare i post pubblicati;
- può recapitare messaggi privati leggibili solo dagli amministratori del profilo e non dalla platea dei fruitori
- è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Moderazione:

Tutti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Domande, richieste, osservazioni sono raccolte dallo staff e gli Amministratori della pagina si propongono di fornire una risposta, ogni volta che sia possibile. La

pagina Facebook "Biblioteca A. Gramsci – Baricella (BO)" non può prevedere, per natura tecnica e pratica del mezzo, alcun controllo preventivo rispetto ai contenuti pubblicabili. Tuttavia, sarà operato un monitoraggio assiduo di commenti o post, che saranno prontamente rimossi qualora risultino discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti o cittadini, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera la pagina stessa.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano l'immagine o la reputazione dell'Amministrazione, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Ai commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post ('off topic') sarà operata moderazione attraverso l'intervento diretto o la rimozione.

I commenti o i post che presentano dati sensibili, gli interventi inseriti ripetutamente, i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, i commenti contenenti pubblicità, lo spam, subiranno insindacabile eliminazione.

Nei confronti di coloro che violassero ripetutamente queste condizioni, lo staff si riserva la facoltà di intervenire con un blocco temporaneo per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma; in ultima istanza e in presenza di violazioni particolarmente gravi o continue, si procederà con la denuncia alle Forze dell'ordine, fatta salva la possibilità di ulteriori azioni giudiziali, anche risarcitorie, qualora ne ricorrano i presupposti.

I contenuti della pagina Facebook, come fotografie, video, testi ed altri materiali multimediali, possono essere riprodotti e riutilizzati citando necessariamente la fonte, ma è vietato il loro utilizzo per scopi commerciali, illeciti e diffamatori.

Gli amministratori della pagina Facebook "Biblioteca A. Gramsci – Baricella (BO)" non assumono la responsabilità per eventuali informazioni o notizie errate o aggiornate degli utenti.

Questa pagina Facebook è gestita da un team redazionale composto da personale operante presso la Biblioteca stessa.

12. PROFILO TIK TOK BIBLIOTECA

Il Comune di Baricella sta avviando un progetto sperimentale creando un profilo su un ulteriore canale social: Tik Tok. La scelta di sperimentare TikTok, aggiungendolo ai nostri account Facebook biblioteca e Instagram, va in questa direzione: il web permette di annullare ogni tipo di confine e vogliamo sfruttare questa opportunità per raggiungere i nostri utenti ovunque si trovino invogliandoli ad avvicinarsi al mondo della cultura, della lettura, dell'arte e, perché no, anche per condividere momenti ludici di aggregazione sociale di valore per il territorio.

Tik Tok è il social network più diffuso tra i giovani, che ormai strizza l'occhio a tutte le fasce d'età e conta numeri in gran crescita. È una piattaforma social per la creazione di video di breve durata direttamente da mobile. Per entrare a far parte di questo mondo è sufficiente creare un breve video (direttamente dall'app o, se si vuole raggiungere un risultato più professionale, attraverso siti o app di grafica) e condividerlo con la community virtuale. Ogni utente può

seguire altri tik tokers, essere seguito a sua volta, lasciare un like ai video che preferisce e "duettare" con altri creatori di contenuti.

Con questa progettualità sperimentale l'obiettivo è chiaro: intercettare la fascia d'età dei giovanissimi e allo stesso tempo anticipare quello che sembra essere uno scenario inevitabile, che porterà Tik Tok ad essere tra i social maggiormente utilizzati dagli utenti di tutto il mondo. Sono ancora pochi i Comuni d'Italia che hanno intrapreso questa scelta, la maggior parte dei quali di piccole e medie dimensioni. Il Comune di Baricella vuole essere tra questi, vuole sentirsi e farsi sentire sempre più *friendly* proponendosi e fidelizzando i suoi interlocutori.

L'intento è quello di tenere alta l'asticella della qualità dei servizi da poter offrire ai giovani con la nostra Biblioteca guardando comunque in modo lungimirante anche alle altre fasce di età. Questo con lo scopo di accompagnare il cambiamento cercando di essere attori piuttosto che interlocutori e con la finalità educativa di mostrare che i social possono essere anche uno strumento utile e d'informazione culturale.

Il Comune anche nella gestione di questo social si atterrà alle norme di comportamento e agli indirizzi del piano della comunicazione dell'ente.

La biblioteca si occuperà della gestione della pagina e utilizzerà il social per promuovere e valorizzare iniziative culturali organizzate dal comune e da biblioteche associate, incentivazione alla lettura attraverso la presentazione delle novità editoriali presenti in biblioteca e anche consigli di lettura e bibliografie tematiche, dare comunicazione su orari di apertura, servizi ed eventuali sospensioni degli stessi e soprattutto valorizzazione del patrimonio bibliotecario e del settore cultura, in generale, generando interesse intorno allo stesso. La cadenza costante della pubblicazione sarà fondamentale. Si cercherà di generare più interesse possibile adoperando i trend del momento e gli hashtag più in voga (#booktok per esempio)

Si partirà con video di presentazione del canale e degli spazi della biblioteca, per passare poi a video sempre più specifici riguardo il mondo della cultura e in particolar modo della lettura.

Di seguito le policy Tik Tok che riguardano il profilo social della Biblioteca di Baricella.

BIBLIOTECA "A. GRAMSCI" – BARICELLA POLICY PROFILO TIK TOK

Oggetto:

Il presente disciplinare descrive agli utenti la social media policy del profilo Tik Tok "Biblioteca A. Gramsci – Baricella (BO)" del Comune di Baricella, ovvero le modalità di utilizzo degli spazi social, le tipologie di contenuti pubblicati, le regole di comportamento.

Principi

Il Comune di Baricella riconosce internet e i social network quali importanti

strumenti per migliorare la trasparenza amministrativa e incrementare la compartecipazione della cittadinanza.

Finalità, contenuti, comportamenti e moderazione

La Biblioteca Comunale "A. Gramsci" di Baricella utilizzerà i social network e i social-media per:

- promuovere e valorizzare raccolte, servizi ed iniziative della Biblioteca, nonché più in generale del Comune;
- promuovere la lettura e l'informazione come fattore di crescita culturale, personale e civile;
- dare comunicazioni su orari di apertura, servizi ed eventuali sospensioni degli stessi.

La Biblioteca si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse, citandone la fonte. In questo caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

Gli account sui social non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami.

Nel profilo Tik Tok, il pubblico

- può commentare i post pubblicati;
- può recapitare messaggi privati leggibili solo dagli amministratori del profilo e non dalla platea dei fruitori
- è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Moderazione:

Tutti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Domande, richieste, osservazioni sono raccolte dallo staff e gli Amministratori della pagina si propongono di fornire una risposta, ogni volta che sia possibile. Il profilo Tik tok "Biblioteca A. Gramsci – Baricella (BO)" non può prevedere, per natura tecnica e pratica del mezzo, alcun controllo preventivo rispetto ai contenuti pubblicabili. Tuttavia, sarà operato un monitoraggio assiduo di commenti, che saranno prontamente rimossi qualora risultino discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti o cittadini, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera la pagina stessa.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano l'immagine o la reputazione dell'Amministrazione, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Ai commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post ('off topic') sarà operata moderazione attraverso l'intervento diretto o la rimozione.

I commenti o i post che presentano dati sensibili, gli interventi inseriti ripetutamente, i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, i commenti contenenti pubblicità, lo spam, subiranno insindacabile eliminazione.

Nei confronti di coloro che violassero ripetutamente queste condizioni, lo staff si riserva la facoltà di intervenire con un blocco temporaneo per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma; in ultima istanza e in presenza di violazioni particolarmente gravi o continue, si

procederà con la denuncia alle Forze dell'ordine, fatta salva la possibilità di ulteriori azioni giudiziali, anche risarcitorie, qualora ne ricorrano i presupposti. I contenuti del profilo Tik Tok, come fotografie, video, testi ed altri materiali multimediali, possono essere riprodotti e riutilizzati citando necessariamente la fonte, ma è vietato il loro utilizzo per scopi commerciali, illeciti e diffamatori.

Gli amministratori del profilo "Biblioteca A. Gramsci – Baricella (BO)" non assumono la responsabilità per eventuali informazioni o notizie errate o aggiornate degli utenti.

Questo profilo è gestito da un team redazionale composto da personale operante in Biblioteca e dal servizio cultura del I settore del Comune.

13. ALERT SYSTEM

Baricella è coinvolta nell'attivazione del nuovo servizio "AlertSystem", con cui vengono comunicate notizie riguardanti eventuali rischi di allerta meteo, sospensione di servizi, interruzioni stradali, chiusure scuole, ecc. legate ad emergenze di protezione civile. Il sistema è stato ideato per fornire una comunicazione tempestiva ed efficace.

Ci si può registrare a questo indirizzo:

<https://registrazione.alertsystem.it/unioneterredipianura>.

L'app per smartphone (iOS, Android, webapp) è disponibile a questo Link: <http://www.alertsystem.it/qr/>.

Per i non residenti che sono proprietari di immobili nel territorio del Comune, per poter usufruire del servizio, è necessario indicare l'indirizzo di ubicazione dell'immobile.

14. SIT

L'acronimo SIT indica il Sistema Informativo Territoriale ed è uno strumento per la gestione delle informazioni relative al territorio. È un software costituito da una componente grafica (foto aree, mappe catastali, curve di livello, cartografie telematiche, ecc..) e da una componente descrittiva (database, dati alfanumerici descrittivi delle aree rappresentate sotto diversi profili catastali, urbanistici, territoriali).

Anche il territorio di Baricella dispone di questo strumento che è accessibile, anche senza il ricorso ad iscrizioni, liberamente da tutti gli utenti online semplicemente attraverso il sito internet istituzionale.

15. MEZZI DI COMUNICAZIONE TRADIZIONALI

Il Comune di Baricella, oltre ai numerosi e diversificati mezzi di comunicazione digitali, continua ad utilizzare, di pari passo, anche gli strumenti comunicativi più tradizionali, con l'obiettivo di raggiungere tutte le fasce della popolazione possibili, declinando il messaggio veicolato a seconda del mezzo e dell'interlocutore.

Tra gli strumenti di comunicazione tradizionali vi sono: il notiziario comunale "Il Municipio di Baricella", i prodotti cartacei come manifesti, volantini, locandine e dépliant. Questi prodotti sono comunque esportati in formato digitale e resi disponibili anche telematicamente. A questi prodotti di comunicazione si aggiunge la comunicazione "faccia a faccia" attraverso incontri pubblici, assemblee pubbliche e video conferenze digitali.

15.1 IL NOTIZIARIO COMUNALE: IL MUNICIPIO

Principale veicolo cartaceo per la comunicazione istituzionale del Comune rivolta alla cittadinanza è il notiziario comunale "Il Municipio" di Baricella.

Distribuito con un'organizzazione capillare, mediante il cd. "porta a porta", nell'arco di una settimana è in grado di coprire tutto il territorio comunale, comprese le case sparse.

Ad oggi viene stampato in circa 3500 copie.

Il giornale cartaceo ha ad oggi un proprio Direttore Editoriale Responsabile, incaricato dal Sindaco che ad oggi presta la sua attività senza emolumenti.

Il giornale ospita un editoriale a cura del Sindaco, diversi articoli per aggiornare e raccontare i fatti principali riguardanti la comunità locale, nonché la voce delle opposizioni: è uno sguardo istituzionale su Baricella.

Il notiziario comunale è anche una piazza entro cui prendono voci le varie realtà che animano Baricella, come le associazioni di categoria, di volontariato e quelle del tempo libero.

Il numero delle pubblicazioni possono variare di anno in anno; in media sono cinque.

Questo canale comunicativo ha il pregio di essersi radicato nel tempo e di godere di credibilità istituzionale, oltre che essere uno dei mezzi per raggiungere alcune fasce della popolazione come quella interessata dal digital divide¹.

15.2 MANIFESTI, GUIDE INFORMATIVE E ALTRA TIPOLOGIA DI MATERIALE

In relazione a quanto precedentemente espresso, l'ente può far ricorso a diverse tipologie di stampati a seconda dell'informazione da veicolare: locandine, manifesti, volantini, guide, dépliant etc.

Questi prodotti di comunicazione sono sia cartacei che digitali al fine di raggiungere tutti i target di cittadini del territorio.

La produzione cartacea serve per raggiungere target offline della popolazione, anche offrendo un ulteriore elemento di approfondimento di alcune informazioni, come nel caso dei dépliant e soprattutto delle guide informative. Queste ultime, in particolare, possono essere digitali e possono interessare specifici momenti della vita democratica del paese, come nelle occasioni elettorali, quando l'ufficio competente predispone materiale di

¹ Digital divide è l'espressione anglosassone per indicare il divario digitale esistente tra chi ha possibilità di accesso alle tecnologie dell'informazione e chi invece, in modo parziale o totale, non è ha accesso per diversi motivi, come le condizioni economiche, sociali, l'istruzione ed infrastrutturali per citarne alcune.

approfondimento specifico utile per partecipare, sia dal punto di vista dell'elettorato passivo che dal punto di vista di quello attivo.

15.3. INCONTRI PUBBLICI, ASSEMBLEE E VIDEO CONFERENZE

L'azione coordinata di diffusione online e offline di messaggi istituzionali, ha visto l'Amministrazione comunale interfacciarsi con la cittadinanza attraverso occasioni tradizionali come gli incontri pubblici e le assemblee pubbliche.

Data la peculiarità territoriale di Baricella queste opportunità di incontro tra amministrazione e cittadini si sono diffuse attraverso le frazioni, spesso con il coinvolgimento delle Consulte di Frazione. Non meno numerose, altresì, sono state le occasioni di incontro pubblico organizzate in sinergia con il mondo dell'associazionismo locale per raggiungere specifici destinatari e per riuscire ad avere la maggiore partecipazione possibile su tematiche di cruciale interesse locale.

Il tessuto sociale di Baricella si caratterizza per importanti realtà associative capaci di attrarre target diversi della popolazione.

Agli incontri di persona offline nel tempo, soprattutto a seguito dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del virus Covid-19, si sono affiancati i confronti virtuali, come le videoconferenze, rese possibili da diversi provider online, basti pensare a Meet di Google.

Il filo di congiunzione tra tutti questi strumenti è la sinergia nell'utilizzo e la cooperazione tra le risorse umane impiegate per ampliare il raggio dei messaggi istituzionali che si vogliono far arrivare.

SCHEMA DI RIEPILOGO OPERATIVO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	
STRUMENTO	LINEE OPERATIVE PER L'UTILIZZO
WhatsApp	➤ dal lun. al ven. fino alle 12.00 trasmissione a <i>segreteria@comune.baricella.bo.it</i> di apposita modulistica contenente il testo da inviare;

	➤ dal lun. al sabato dopo le 12.00 invio del messaggio da condividere con la cittadinanza a 3341029729;
Sito	➤ Ogni settore del Comune ha, tramite propri referenti, accesso al portale per poter modificarne le pagine su cui ha competenza, non altre; ➤ Le pubblicazioni in "<i>primo piano</i>" sono gestite dagli Affari Generali, demografici ed urp e si ha l'obbligo dal gestionale di indicarne il termine temporale; ➤ Le pubblicazioni di cui si vuole la visibilità in "<i>homepage</i>" possono esser gestite indicando i termini temporali, altrimenti di default saranno online per 60 giorni; ➤ Nella fase di redazione ogni redattore specifica i termini temporali di inizio e fine della pubblicazione e utilizza il linguaggio html per caratterizzare il testo; ➤ Con il testo è possibile caricare immagini o selezionarle da apposita libreria. È possibile altresì allegare immagini e documenti visibili al termine del post; ➤ Ogni pubblicazione ha un limite massimo di caratteri pari a 10000;
Comuni-chiamo	➤ Ogni settore ha propri referenti dotati di accesso al portale web di gestione del servizio online; ➤ Per ogni utente utile all'accesso sono impostate le aree di competenza, mediante le quali potrà vedere, prendere in gestione ed evadere le relative istanze inviate dagli utenti; ➤ Le impostazioni di cui sopra sono gestite dal cruscotto dedicato all'ufficio segreteria, abilitato alla visione complessiva di tutte le comunicazioni e relative gestione; ➤ Il portale all'accesso offre un immediato riepilogo in numeri delle segnalazioni arrivate, gestite, non gestite, archiviate;
Instagram	➤ L'ufficio segreteria provvede ogni venerdì mattina alla pubblicazione sulla pagina Instagram @BolognaMetropolitana di post dedicati alla narrazione di Baricella; ➤ L'accesso è reso possibile mediante condivisione di specifiche credenziali tra tutti gli enti partecipanti al progetto della Città Metropolitana di Bologna; ➤ Per ogni post sono inseriti alcuni hashtag indicati dalla Città Metropolitana di Bologna ed altri dedicati a Baricella;
IL NOTIZIARIO COMUNALE CARTACEO	➤ Cittadini, singoli e/o organizzati, così come interlocutori interni alla p.a. possono richiedere la pubblicazione di testi/articoli sul notiziario

	comunale, inviando quanto predisposto agli indirizzi email:segreteria@comune.baricella.bo.it redazione@comune.baricella.bo.it; ➤ Le email pervenute sono tempestivamente trasmesse al Sindaco e al Direttore Editoriale per una valutazione di merito; ➤ Le proposte ritenute congrue dal punto di vista editoriale e della finalità pubblica rivestita dal mezzo di comunicazione saranno pubblicate; ➤ Quelle non ritenute idonee riceveranno riscontro nel merito;
--	--