



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

AGENZIA REGIONALE PRO S'AMPARU DE S'AMBIENTE DE SARDIGNA
AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE DELLA SARDEGNA

ARPAS

Direzione Generale Servizio
Supporti Direzionali - Ufficio Comunicazione istituzionale, URP, Sicurezza dati personali, Educazione

Piano di Comunicazione Social

2023

Aprile 2023

Indice

1.	PREMESSA	3
1.	LO SCENARIO DIGITALE	3
2.	OBIETTIVI DELLA STRATEGIA SOCIAL	4
3.	FUNZIONE DEI CANALI	5
3.1.	LINKEDIN	5
3.2.	YOUTUBE	6
3.3.	FACEBOOK e INSTAGRAM	6
4.	SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	7
4.1.	Gestione	7
4.2.	Contenuti	7
4.3.	Comportamenti non consentiti agli utenti	7
4.4.	Moderazione:	8
4.5.	Privacy	8
5.	SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	8
5.1.	Comportamento dei dipendenti e dei collaboratori sui propri account social personali	8

1. PREMESSA

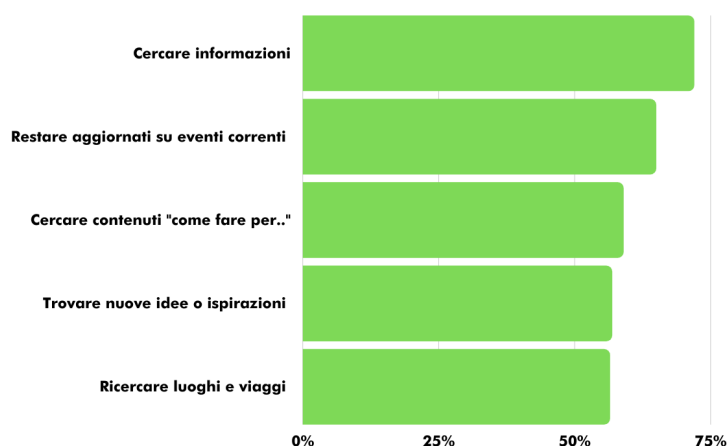
Il Piano di Comunicazione dell'ARPAS definisce la strategia di azione dell'ARPAS sui profili già presidiati (LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/arpa-sardegna/>) e YouTube (<https://www.youtube.com/@educazioneambientalearpasa4117>) e su quelli di prossima attivazione (Facebook e Instagram).

1. LO SCENARIO DIGITALE

Dai dati del **Report Digital Italia 2023**¹, realizzato da *We Are Social* in collaborazione con *Hootsuite*, emerge che rispetto al 2022 gli utenti trascorrono meno tempo online (-15 minuti), ma un po' più tempo sui social (+1 minuto). Sono circa 44 i milioni di persone in Italia ad essere attive sui social, che equivale a circa il 75% della popolazione.

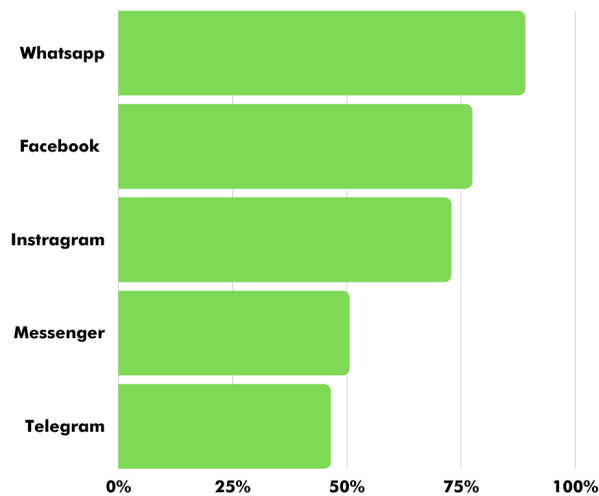
Gli utenti utilizzano il web prevalentemente per cercare informazioni (72%), per restare aggiornati su eventi correnti (65%) e per capire come fare un'attività attraverso i classici contenuti how-to (59%).

PRINCIPALI MOTIVI PER CUI SI UTILIZZA INTERNET



Per quanto riguarda le piattaforme social maggiormente utilizzate, WhatsApp è quella più usata: l'89% di persone tra i 16 e 64 anni dichiarano di utilizzare l'app. Seguono poi Facebook, con il 78%, Instagram con il 73%, Facebook Messenger con il 50,6% e Telegram con il 46%.

PIATTAFORME SOCIAL MAGGIORMENTE UTILIZZATE



I dati illustrati confermano chiaramente come i social istituzionali siano diventati strumenti **imprescindibili** nel rapporto con i cittadini e l'opinione pubblica e complementari rispetto agli altri mezzi di comunicazione digitale quali il sito web istituzionale.

I canali social non sostituiscono il sito web istituzionale, ma si configurano come uno strumento in grado di garantire una circolazione più ampia dei contenuti pubblicati sul sito e di assicurare una diffusione in tempo reale di eventuali comunicazioni di emergenza rivolte ai cittadini.

2. OBIETTIVI DELLA STRATEGIA SOCIAL

La comunicazione social di ARPA Sardegna perseguirà i seguenti obiettivi generali:

1. **promuovere** l'immagine e le attività della Agenzia, in un'ottica di trasparenza e di accountability;
2. **far conoscere** ai cittadini il funzionamento dell'Agenzia, i relativi compiti e le modalità di interazione;
3. **sensibilizzare** la collettività su argomenti specifici di comportamento di tutela ambientale;
4. **informare** su dati ambientali di particolare importanza per i quali non sono sufficienti le forme ordinarie di pubblicazione.

Per conseguire i suddetti obiettivi generali, l'ARPA Sardegna si propone di:

- realizzare delle campagne di comunicazione multicanale
- produzione e diffusione di materiale grafico e audiovisivo
- coinvolgimento degli stakeholders attraverso tag e hashtag per la maggiore diffusione di iniziative comuni

3. FUNZIONE DEI CANALI

La comunicazione sarà distribuita nei diversi social nel rispetto delle specificità del canale e organizzata attraverso un piano editoriale strutturato che tenga in considerazione le tematiche di interesse delle diverse tipologie di target a cui ci si propone di rivolgersi.

La comunicazione su canali social sarà supportata anche da campagne pubblicitarie a pagamento al fine di accrescere la notorietà dell'Agenzia e raggiungere un pubblico più ampio di quello che si potrebbe raggiungere con la sola comunicazione organica.

3.1. LINKEDIN

Il canale LinkedIn di ARPA Sardegna <https://www.linkedin.com/company/arpa-sardegna/> registra al mese di marzo 2023 1150 follower circa.

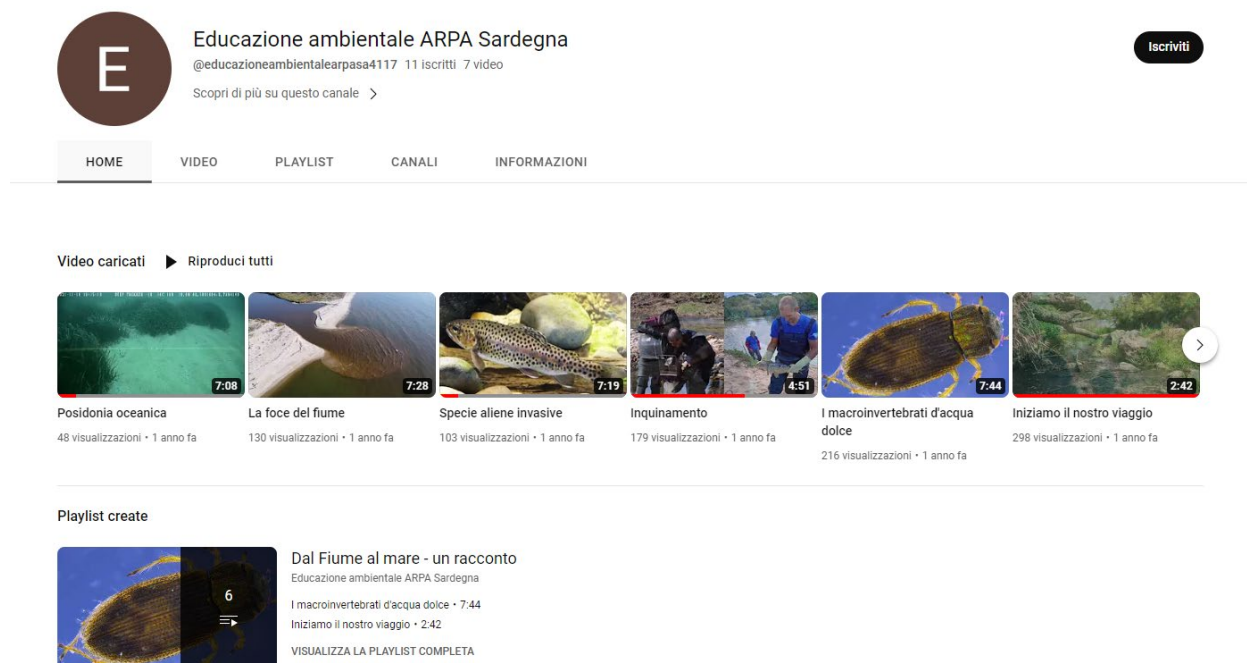
The screenshot shows the LinkedIn profile of ARPA Sardegna. At the top, there is a banner image of a coastal landscape. Below it is the company logo, a crest with a cross, and the name 'ARPAS'. The main header includes the company name 'Arpa Sardegna', its full name 'Sardinian Environmental Protection Agency', and location 'Cagliari, Italy' with '1.150 follower'. A navigation bar below the header includes 'Home', 'La mia azienda', 'Chi siamo', 'Post', 'Lavoro', and 'Persone'. Below this is a filter bar with 'Tutto', 'Immagini', 'Video', 'Articoli', 'Documenti', and 'Annunci'. The main content area shows a post from 'Arpa Sardegna' with 1,150 followers, dated 6 hours ago. The post text reads: 'Il 23 marzo si celebra la #GiornataMondiale della Meteorologia'. Below the text is a video player and a link to a content catalog titled 'Meteorologia e clima' with the subtitle 'Catalogo dei contenuti sulla Meteorologia e sul Clima della Sardegna.' The catalog features several small images related to weather and climate.

Il canale sarà gestito, in collaborazione con il Servizio Risorse Umane, per dare visibilità alle opportunità professionali disponibili all'interno dell'Agenzia, attraverso la promozione dei Concorsi Pubblici aperti e pubblicati nell'apposita sezione del sito istituzionale <https://www.sardegnaambiente.it/arpas/arpas/concorsi/>, e per dare risalto alle attività istituzionali dell'Agenzia.

3.2. YOUTUBE

Il canale YouTube di Arpa Sardegna è stato aperto il 3 novembre 2021 per rendere fruibili online alcuni video realizzati nell'ambito del Laboratorio di Educazione Ambientale.

La sua gestione sarà estesa per dare risalto anche alle altre attività istituzionali dell'Agenzia, attraverso la pubblicazione di video prodotti dal Servizio Supporti Direzionali in collaborazione con tutte le strutture dell'Agenzia ed eventuali micro-pillole informative realizzate sotto forma di interviste a dipendenti, collaboratori ed esperti di settore.



3.3. FACEBOOK e INSTAGRAM

Nel mese di aprile saranno pubblicati ufficialmente i canali istituzionali Instagram @arpasardegna e Facebook @arpasardegna, che permetteranno di veicolare con un linguaggio semplificato e diretto le informazioni istituzionali attraverso prodotti multimediali statici e dinamici.

4. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

4.1. Gestione

ARPA Sardegna utilizza i canali social per comunicare attraverso il Web con i propri stakeholders - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc. - di seguito definiti utenti.

Le pagine social istituzionali, i cui collegamenti sono presenti in evidenza nel sito web <https://www.sardegnaambiente.it/arpas>, sono curate e gestite dal Servizio Supporti Direzionali – Ufficio Comunicazione della ARPA Sardegna.

4.2. Contenuti

ARPA Sardegna utilizza i canali social per informare gli utenti sulle proprie attività, sui risultati conseguiti e per diffondere informazioni e notizie di carattere ambientale.

Nel rispetto della specificità di ciascun mezzo, i contenuti possono contenere materiale multimediale (foto, video, infografiche, etc.) o essere condivisioni di pagine web del sito istituzionale o dei siti di altre istituzioni.

Nel caso ARPA Sardegna rilanci informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi, la responsabilità circa il contenuto è completamente a carico di chi lo ha pubblicato, che ne risponde anche a norma di legge.

I contenuti pubblicati da ARPA Sardegna sono rilasciati secondo la licenza **CC BYND 3.0** <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/>.

I contenuti diffusi attraverso in canali social non sono esaustivi degli obblighi di pubblicazione sul portale istituzionale, a cui si rinvia per la pubblicità legale degli atti e per la trasparenza

4.3. Comportamenti non consentiti agli utenti

ARPA Sardegna si riserva di rimuovere in qualunque momento commenti e post illeciti o che istigano ad attività illecite, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui o che ledano la dignità della persona e il decoro delle istituzioni, i principi di libertà e uguaglianza.

Saranno inoltre soggetti a moderazione contenuti di natura pubblicitaria, promozionale o di propaganda politica, commenti non pertinenti alla discussione o che contengano dati personali o sensibili.

A fronte delle succitate violazioni ARPA Sardegna si riserva il diritto di rimuovere i contenuti ritenuti non idonei, di bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi, di segnalare l'utente attraverso le specifiche funzionalità messe a disposizione dalle piattaforme ed eventualmente alle autorità giudiziarie competenti.

I commenti e i post rilasciati dagli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di ARPA Sardegna, che non può essere ritenuta responsabile della loro veridicità.

4.4. Moderazione

Sui canali social di ARPA Sardegna non è prevista moderazione preventiva. Salvo situazioni di emergenza, la moderazione avviene nei giorni feriali, dalle 9:00 alle 16:00. I contenuti social sono pubblicati anche al di fuori dei suddetti orari perché sono programmati in anticipo utilizzano le piattaforme di social media management o in caso di emergenze.

I tempi di risposta possono variare in base alla tipologia di richiesta e al tempo necessario per reperire le informazioni richieste.

Non tutte le richieste potranno essere soddisfatte attraverso i canali social, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori o potranno essere reindirizzate all'URP dell'Agenzia che risponde alla casella e-mail info@arpa.sardegna.it. Si ricorda inoltre che eventuali informazioni possono essere richieste anche attraverso l'apposita sezione del sito web <https://www.sardegnaambiente.it/index.php?xsl=2508&s=21&v=9&c=14168&na=1&n=10&fid=KHoxPzh3Zhv5&js=1>

4.5. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti è quello previsto dalle specifiche policy delle piattaforme utilizzate, alle quali si rimanda. I dati personali o sensibili postati pubblicamente all'interno dei canali social di ARPA Sardegna saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati all'interno dei canali social saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti di ciascuno, così come descritto nell'apposita sezione del sito istituzionale *Trattamento dei Dati Personali* (<https://www.sardegnaambiente.it/j/v/2068?&s=21&v=9&c=93401&na=1&nodesc=1>)

Per qualsiasi informazione in merito alla comunicazione social dell'ARPA Sardegna si prega di scrivere a comunicazionesocial@arpa.sardegna.it

5. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La social media policy interna definisce le norme di comportamento a cui sono tenuti i dipendenti e i collaboratori di ARPA Sardegna nei casi in cui amministrano i profili social dell'Agenzia o utilizzino i propri account social personali.

5.1. Comportamento dei dipendenti e dei collaboratori sui propri account social personali

I dipendenti e i collaboratori che utilizzano i social con account personali sono tenuti a rispettare l'Agenzia mantenendo sempre un comportamento decoroso e corretto, in linea con il "Codice di Comportamento del Personale dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Sardegna", approvato con Determinazione n. 38/2022 del 04/02/2022.

Il dipendente o il collaboratore si deve astenere da affermazioni offensive, diffamatorie e lesive del prestigio e dell'immagine dell'ARPA Sardegna e della Regione Autonoma della Sardegna anche sui propri canali social.

Il personale che decide di rendere nota la propria attività lavorativa presso l'Agenzia attraverso i propri profili social deve indicare la qualifica ricoperta e citare l'account dell'ARPA Sardegna se presente sullo stesso social network.

Il personale che rilasci dichiarazioni pubbliche adotta tutte le possibili cautele per evitare che manifestazioni di pensiero frutto delle proprie opinioni personali e non rese in rappresentanza dell'Ente possano essere riconducibili o attribuibili all'Agenzia, soprattutto quando è palese la propria identità e il proprio status di soggetto appartenente all'ARPA Sardegna.

5.2 Indicazioni per gli amministratori e/o gestori dei contenuti dei profili social dell'ARPAS

Il dipendente o il collaboratore che accede ai canali social dell'ARPA Sardegna utilizzando le credenziali di accesso istituzionale agisce in nome e per conto dell'Agenzia. I dipendenti che operano sulle piattaforme social con un account istituzionale sono personalmente responsabili della titolarità dell'account e della riservatezza dei codici di accesso ricevuti.

5.2 Riferimenti

Rapporto We Are Social 2023 <https://wearesocial.com/it/blog/2023/02/digital-2023-i-dati-italiani/>

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media (<https://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>)

Piano di Comunicazione Social della Regione Autonoma della Sardegna
<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2854?&s=1&v=9&c=94870&nodesc=1&na=1&n=30>

ⁱ <https://wearesocial.com/it/blog/2023/02/digital-2023-i-dati-italiani/>