

@PMBologna

Policy interna e piano operativo

OBIETTIVI

Il profilo twitter @PMBologna è uno strumento idoneo a favorire, accanto agli strumenti ed alle forme di comunicazione istituzionale già utilizzati, una tipologia di relazione con i cittadini che consenta di condividere e "veicolare" ulteriormente contenuti ed informazioni connessi alla fruizione del territorio cittadino, alla viabilità e alle molteplici attività d'istituto della Polizia Municipale.

L'attività di pubblicazione di tweet è, di norma, assegnata alla Centrale Radio Operativa e alla Redazione Twitter, secondo i criteri di seguito indicati.

CONTENUTI

Viabilità dell'ultimo minuto

Informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria. Ad esempio: incidente stradale, disagi alla viabilità, divieti temporanei di circolazione e sosta in occasione di eventi, manifestazioni o lavori, sospensione Sirio/Rita, attività di controllo C.d.S., ecc.

Messaggi educativi

Sono finalizzati a promuovere comportamenti corretti e utili alla sicurezza stradale e a sensibilizzare al rispetto delle norme a tutela della civile convivenza.

Messaggi empatici

Sono finalizzati a promuovere il lavoro della Polizia Municipale a far emergere la professionalità degli agenti e, quindi, rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

Messaggi oggettivi

Informazioni correnti dirette alla comunicazione di situazioni o fatti estremamente confinati e concreti, di utilità generale.

AMBITI DI GESTIONE

Sono individuati 3 ambiti di gestione dei messaggi

1° ambito

Centrale Radio Operativa per la pubblicazione delle informazioni relative alla viabilità e ad altri messaggi oggettivi contingenti di pubblica utilità, tramite tweet preimpostati

2° ambito

Redazione twitter per l'ideazione, la scrittura e la pubblicazione dei messaggi educativi ed empatici e per la predisposizione dei messaggi preimpostati utilizzati dalla Centrale Radio

3° ambito

Comando/Ufficio stampa: coordina la pubblicazione di messaggi in occasione di eventi o fatti di grande rilevanza mediatica

PIANO OPERATIVO

VIABILITÀ DELL'ULTIMO MINUTO

Informazioni su fatti ed eventi imprevisti che incidono sulla viabilità ordinaria. Ad esempio: incidente stradale, disagi alla viabilità, divieti temporanei di circolazione e sosta in occasione di eventi, manifestazioni o lavori, sospensione Sirio/Rita, attività di controllo C.d.S., ecc.

Hashtag

Alcuni esempi: #PMBologna, #bologna, #accadeora, #viabiliBO, #telelaser, #ztl, #circolazione, #controllo, #sosta, #segnaletica, #incidente, #corsia, #preferenziale, #traffico, #cantiere, #lavori, #percorso #alternativo, #semaforo, #stadio, #bolognafc, #palasport, #fiera, #manifestazione, #bomba, #blocco, #chiusura.

Chi, quando e come

Tutti gli operatori della Centrale Radio con il coordinamento dell'ufficiale responsabile del servizio.

Verificata l'informazione tramite personale sul posto o altra fonte attendibile si utilizzano i tweet preimpostati, integrandoli con il nome della via e/o dell'evento ed eventualmente da una foto relativa all'evento.

La pubblicazione del tweet, compatibilmente al coordinamento dei soccorsi (priorità assoluta) e alle altre attività di istituto legate all'evento, deve essere tempestiva e comunque annoverata tra le priorità del momento.

Deve essere sempre inviato un tweet di chiusura dell'evento.

Foto

La foto è fatta sul posto dalla pattuglia intervenuta e trasmessa in Centrale tramite whatsapp.

La foto deve essere realizzata dopo aver provveduto a mettere in sicurezza l'area e a prestare eventuale soccorso ai feriti.

In caso di intervento su incidente stradale, la foto, da utilizzare su twitter, deve essere necessariamente panoramica e, comunque, non deve contenere particolari di insieme e di dettaglio su veicoli, soggetti coinvolti o altri elementi probatori.

In mancanza di dispositivi in dotazione, la realizzazione e trasmissione della foto è rimessa alla volontarietà degli operatori sul posto.

Oltre all'evento deve essere rappresentata anche la presenza della Polizia Municipale.

Prima della pubblicazione devono essere oscurati ("pixellati") gli elementi che possano violare la privacy (quali visi dei cittadini, targhe di auto, segni caratteristici dei veicoli) ed eventuali cartelloni pubblicitari e insegne di esercizi.

Esempi

Chiusura di strada a causa di un evento improvviso non prevedibile.

Si comunica il luogo e, se possibile, si consigliano percorsi alternativi. Si comunica sempre la risoluzione dell'evento dando notizia della riapertura della strada.

Chiusura di strada/e a causa di un evento programmato (es. Notte bianca, allerte per ordigni, concerti, partite)

La notizia deve essere data dopo la raccolta reale degli elementi che identificano la chiusura, comprese le ordinanze.

Il tweet deve contenere un breve riferimento all'evento e alle strade (o zone) coinvolte dalle limitazioni di traffico, suggerendo eventuali percorsi alternativi. Non devono essere pubblicate ordinanze di viabilità per il semplice fatto che risulterebbero di difficile lettura immediata.

Si comunica sempre la risoluzione dell'evento dando notizia della riapertura della strada.

Qualora la chiusura sia dovuta ad interventi di sicurezza pubblica o di polizia giudiziaria, si darà solo indicazione della chiusura delle strade senza dettagli sui motivi.

Attività di servizio programmata, servizi appiedati, mercati, fiera, posti di controllo, etc.

La notizia può essere data dalla Centrale Radio Operativa e corredata anche da una fotografia in tempo reale grazie al contributo della pattuglia operante che riprende l'auto o la pattuglia in servizio o più semplicemente riprende il luogo dove il servizio si sta effettuando. Tutto deve corrispondere alla realtà in ordine ai tempi di inizio e fine del servizio.

Gli interventi di sicurezza urbana (antiabusivismo, antidegrado) non devono essere oggetto di comunicazione tramite tweet. Sono comunicati all'Ufficio Comunicazione per le valutazioni di merito.

MESSAGGI EDUCATIVI

Sono finalizzati a promuovere comportamenti corretti e utili alla sicurezza stradale e a sensibilizzare al rispetto delle norme a tutela della civile convivenza.

Hashtag

Alcuni esempi: #PMBologna, #consigliutili, #cinture, #casco, #iononrischio, #consumatori, #vaipiano, #comefunziona, #rispettalambiente.

Chi, quando e come

Sono informazioni non urgenti, gestite dalla Redazione.

I messaggi, di regola condivisi in Redazione, sono tweettati dall'Ufficio Comunicazione secondo tempi e modalità definite in riunione, salvo altra valutazione contingente da parte del Responsabile di Redazione.

Esempi

Campagne sicurezza stradale e non solo

A intervalli regolari e programmati si consiglieranno comportamenti che promuovano sicurezza stradale e non solo. A tali annunci seguiranno specifici servizi volti alla verifica di tali comportamenti.

MESSAGGI EMPATICI

Sono finalizzati a promuovere il lavoro della Polizia Municipale a far emergere la professionalità degli agenti e, quindi, rafforzare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni.

Hashtag

Alcuni esempi: #consigliutili, #possiamoaiutarvi, #animalesmarrito, #animaleritrovato, #educazionestradales, #storielietafine.

Chi, quando e come

I messaggi, di regola condivisi in Redazione, sono tweettati dall'Ufficio Comunicazione secondo tempi e modalità definite in riunione, salvo altra valutazione contingente da parte del Responsabile di Redazione.

Esempi

Educazione stradale

Ritrovamento di animali e ricerca del loro proprietario

La notizia deve essere necessariamente corredata da una fotografia dell'animale insieme a un agente, possibilmente inquadrato e sorridente. In caso di riconsegna al proprietario dell'animale, deve essere comunicato il finale magari (se c'è la liberatoria del proprietario) aggiungendo una fotografia che riprenda animale, padrone e agente. La stessa modalità deve essere adottata anche in caso di consegna di animale ritrovato a agenzie incaricate.

Episodi particolarmente strani e accattivanti per la ricerca di empatia

Gli esempi sono tanti: assistenza a persona anziana che si è persa, soccorso a una persona rimasta in panne con ruota bucata, assistenza alla circolazione in condizioni climatiche particolarmente disagiate (forte pioggia o nevicata in corso), assistenza a turisti stranieri di passaggio nel territorio, soccorso a persona incinta o colta da malore in attesa del primo soccorso, assistenza a minori momentaneamente dispersi, ricerca di persone scomparse.

In tutti questi casi, di concerto con il responsabile della redazione, si dà la notizia e si pubblica la foto solo se esiste il consenso del protagonista.

MESSAGGI OGGETTIVI

Informazioni correnti dirette alla comunicazione di situazioni o fatti estremamente confinati e concreti, di utilità generale.

Rientrano in questa tipologia anche la gestione di segnalazioni, quesiti poste dagli utenti. Le risposte devono avere carattere generale.

Hashtag

Alcuni esempi: #ricercatestimoni, #ricercaveicoli, #nomeevento, #nuovenorme, #allertameteoRER, #pienafiumereno.

Chi, quando e come

Sono informazioni di regola gestite dalla redazione. Il tweet deve essere preventivamente condiviso con il responsabile di Redazione.

Alcune tipologie, come di seguito indicato possono essere gestite anche dalla Centrale Radio con il coordinamento del responsabile del servizio.

Esempi

Ricerca testimoni incidente stradale

Questa circostanza va descritta con luogo, ora, eventuali veicoli ricercati o altri elementi utili brevemente descritti. Questo tweet va fatto, di concerto con un ufficiale della Sezione Infortunistica o con l'ufficiale che coordina il rilievo dell'incidente.

GESTIONE DEL PROFILO TWITTER

L'account Twitter è denominato "Polizia Municipale Bologna" indirizzo @PMBologna.

L'amministratore del Profilo è il Comandante. Delegato è il Responsabile della Redazione Twitter

Accanto al profilo istituzionale sono creati i profili d'appoggio @centralebo e @pmredazione. Questo permetterà di gestire differenti livelli di accesso al profilo istituzionale, tramite specifica applicazione di dashboard ("cruscotto") per i social media per la gestione degli account Twitter (ad esempio TweetDeck)

Avremo, quindi,

- Amministratore del profilo: il Comandante e suo delegato. Ha la gestione completa del profilo.
- Redattori: Centrale Radio e Redazione. Ciascuno di essi, tramite la suddetta applicazione, entra nel profilo @PMBologna con proprie credenziali, previa autorizzazione dell'amministratore del profilo @PMBologna.

Il numero massimo di tweet al giorno non è determinato. Deve essere garantito almeno un tweet al giorno, escluso i festivi.

La gestione principale dei tweet quotidiani è in capo alla Centrale, che gestisce i messaggi attinenti alla viabilità dell'ultimo minuto. L'Ufficio Comunicazione invia le altre tipologie di messaggi, secondo la linea editoriale definita in Redazione, avendo cura di assicurare la giusta copertura quotidiana e alternanza tra le tipologie di messaggi.

PRESIDIO DEL PROFILO @PMBOLOGNA

Il profilo twitter è un canale di comunicazione verso il cittadino; non è destinato a ricevere e a gestire richieste di alcun tipo.

La Centrale Radio assicura la tempestiva pubblicazione dei tweet di propria competenza in qualsiasi momento della giornata, previa verifica sul posto.

Il profilo @PMBologna non è presidiato in maniera continuativa per i messaggi in entrata nè dalla Centrale nè dai componenti della redazione.

La lettura degli eventuali messaggi in entrata, compatibilmente alle priorità del servizio, avviene al momento della pubblicazione dei tweet e, comunque, almeno una volta per turno di servizio (di regola all'inizio del turno: mattino, pomeriggio, sera e notte per la Centrale Radio; mattino e pomeriggio per l'Ufficio Comunicazione).

Gli eventuali messaggi in entrata sono gestiti:

- dalla Centrale Radio
 - nel caso di segnalazione, eventualmente corredata da foto, di un potenziale pericolo per la sicurezza o di un'ipotesi di reato: in questo caso si apre una scheda di intervento e si invia senza ritardo una pattuglia
 - nel caso di richieste generiche di intervento, anche corredate da foto, per ipotesi di violazioni amministrative: in questo caso si apre una scheda di intervento, la cui evasione seguirà l'ordine delle priorità in base alle altre chiamate.
- dalla Redazione
 - nel caso i richieste di informazioni o di segnalazioni. In questo caso può essere valutata l'eventuale pubblicazione di tweet che devono mantenere sempre un carattere generale.

Alle richieste di intervento, anche se gestite come sopra, non deve essere dato alcun riscontro in forma nè privata né pubblica.

Alle richieste di informazioni o di segnalazioni non deve essere dato riscontro diretto, salvo diversa valutazione della Redazione o del responsabile di essa. Rimane fermo che tali richieste o segnalazioni sono il presupposto per l'eventuale pubblicazione di tweet che abbiano un carattere d'interesse generale.

Al fine di evitare o quanto meno contenere l'arrivo di richieste d'intervento sul profilo, la Redazione pubblicherà periodicamente (se necessario anche in ogni turno) dei tweet per indicare ai follower le modalità corrette per richiedere un intervento urgente o informazioni o per segnalare dei problemi.

@PMBologna
Policy interna e piano operativo

FOLLOWING

I profili da seguire (following) sono decisi dalla Redazione, avendo come criterio la natura istituzionale e/o la pertinenza rispetto alle attività d'istituto della Polizia Municipale.

Sono da seguire almeno i seguenti profili: @Twiperbole, @PolizialeER, @AllertaMeteoER, i profili istituzionali delle Polizie Locali della Regione Emilia-Romagna.

FOLLOWER

Ad ogni nuovo follower la Redazione invia, in privato e previa verifica sommaria dei contenuti del profilo, un messaggio di benvenuto con il link della policy esterna.

La Redazione, periodicamente, effettua delle verifiche a campione sui contenuti dei profili follower al fine di verificare la coerenza con la policy

RETWEET

Il retweet è un tweet il cui testo riproduce quello di un altro messaggio. In particolare, è possibile:

- il solo retweet del messaggio > in questo caso il tweet è immediatamente condiviso sulla timeline del profilo;
- il retweet con un breve commento ("cita il tweet") - da preferire.

I Retweet sono gestiti dalla Redazione e dal responsabile del servizio della Centrale Radio, ciascuno per il proprio ambito di competenza.

Possono essere retweettati solo i tweet dei profili following, salvo altra valutazione del Responsabile della Redazione.

STATISTICHE

La Redazione curerà, per i primi due mesi settimanalmente poi mensilmente, l'estrapolazione dei dati relativi al profilo dalla funzione "analytics" di twitter, riferendo al Comandante l'andamento dei risultati.

ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO

Il Responsabile della Redazione assicura, anche mediante incontri periodici, un costante collegamento con l'Ufficio Stampa e Comunicazione del Comune di Bologna e con l'Area Polizia Locale della Regione Emilia-Romagna al fine di rendere i contenuti del profilo @PMBologna, coerenti con la linea comunicativa del Comune e con le direttive della Regione in materia di polizia locale.

REGOLE DI SCRITTURA

Le indicazioni di riferimento sul modo con cui scrivere i messaggi e le loro caratteristiche e/o contenuti, si possono in definitiva sintetizzare come segue:

- devono contenere informazioni di utilità pratica
- messaggi di informazione e divulgazione di comportamenti corretti
- poche parole e chiare con toni rassicuranti, empatici, linguaggio comprensibile, tecnico ma non gergale
- informazioni aggiornate in tempo reale
- quando possibile priorità alla spiegazione sul "fine" di un intervento
- mai riferimenti alle sanzioni
- controllare sempre la sintassi prima di pubblicare
- comunicazioni che ci coinvolgono come prima istituzione
- riferirsi ad avvenimenti su un piano concreto, locale, vicino
- informazioni verificate, sicure
- foto volti di terzi offuscati
- targhe veicoli offuscati
- possibilmente foto con mezzi pm o agenti in campo
- foto che comunicano il messaggio (ma attenzione alle insegne da oscurare)
- foto nitide e con contesto

DA EVITARE:

- slogan fini a se' stessi per dire quanto siamo bravi (autoreferenzialita')
- notizie di fatti di cronaca
- messaggi oscuri o equivocabili, messaggi vaghi, astrazioni, riferimenti a scenari globali o lontani
- messaggi allarmistici
- informazioni non "chiuse" o poco chiare
- comunicazioni senza riferimenti
- riferimento a dovere normativo
- indicazione sanzioni previste
- indicazioni su servizi che è inopportuno comunicare perchè sarebbero compromessi (posto di controllo). Valuta il responsabile.
- errori grammatica, ortografia
- tecnicismo, dialetto, gergo
- informazioni *sul si dice*
- volti di terzi in chiaro
- targhe veicoli in chiaro
- foto non riferite o senza richiamo simbolico
- foto incomprensibili o equivoche o inutili
- foto scure, mosse, sfocate

ASSOLUTAMENTE DA EVITARE:

- tweet relativi ad attività di polizia giudiziaria, specialmente se in corso
- tweet relativi ad attività che possono essere oggetto di comunicato stampa (esempio: sequestri di oggetti o bevande, arresti, taxisti abusivi sorpresi, infortuni o aggressioni di operatori, operazioni programmate con esiti sanzionatori o penali). In questi casi, l'eventuale tweet sarà oggetto di valutazione successiva

@PMBologna

Policy interna e piano operativo

- messaggi riferiti ad attività di polizia svolta da altre Forze di polizia (sono possibili i ritweet dai loro profili)
- tweet relativi a questioni complesse che implicano scenari delicati (es.: criminalità organizzata) o considerazioni su scelte di natura politica, locale o nazionale
- messaggi su argomenti di nicchia o riservati ad un pubblico qualificato (es.: tecnici del settore edilizio), o interpretazioni normative non suffragate, quanto meno, dalla Cassazione.

REDAZIONE

Viene istituita una specifica redazione per coordinare la pubblicazione sul sito istituzionale e sul profilo twitter. La redazione è composta da: Nassisi Piergiorgio, Guizzardi Barbara, Arbizzani Michela, Ignesti Lorella, Bartoli Andrea, Canuti Monica, Tolomelli Cinzia e 1 operatore dell'Ufficio Educazione Stradale individuato dal Responsabile (in alternativa Rossi Maura, Boschi Roberta o Melloni Fabio).

La redazione è integrata con la partecipazione di 1 o 2 operatori delle altre U.I., che a rotazione intervengono 1 volta al mese. In base alle indicazioni dei Responsabili delle U.I. sono stati individuati i seguenti operatori: Bigi Simona, Marcenaro Francesca, Quadrelli Sauro, Chianura Fausto, Vasques Alessandra, Aversa Gianfranco, Mazzoni Elena, Minguzzi Roberta, Ingegneri Paola e Strenghetto Raffaella.

L'Isp. C. Piergiorgio Nassisi seguendo le linee operative del Comando, di concerto con i Responsabili di U.I. per le materie di rispettiva competenza, avrà cura di coordinare l'attività della Redazione.

Al fine di assicurare ai componenti momenti di condivisione, programmazione e decisione, la Redazione si riunisce tutte le settimane, di solito il martedì, per un massimo di 2 ore.

Complessivamente in ogni riunione saranno presenti al massimo 8 componenti fissi e 2 in aggiunta in rappresentanza delle altre U.I.

Nel caso di dirette twitter, in occasione di grandi eventi, almeno un componente della redazione garantirà per tale finalità adeguato supporto alla Centrale Radio.

Indice generale

Obiettivi.....	1
Contenuti1.....	1
Viabilità dell'ultimo minuto.....	1
Messaggi educativi.....	1
Messaggi empatici.....	1
Messaggi oggettivi.....	1
Ambiti di gestione.....	1
Piano operativo.....	2
Viabilità dell'ultimo minuto.....	2
Hashtag.....	2
Chi, quando e come.....	2
Foto.....	2
Esempi.....	2
Messaggi educativi.....	3
Hashtag.....	3
Chi, quando e come.....	3
Esempi.....	3
Messaggi empatici.....	3
Hashtag.....	3
Chi, quando e come.....	3
Esempi.....	3
Messaggi oggettivi.....	4
Hashtag.....	4
Chi, quando e come.....	4
Esempi.....	4
Gestione del profilo Twitter.....	5
Presidio del profilo @PMBologna.....	5
Following.....	6
Follower.....	6
Retweet.....	6
Statistiche.....	6
Attività di coordinamento.....	6
Regole di scrittura.....	7
Redazione.....	8