



LINEE D'INDIRIZZO
per il coordinamento della
comunicazione sull'attività
dell'Istituto Superiore di Sanità

17

A cura di: Ufficio stampa

Linee d'indirizzo per il coordinamento della comunicazione sull'attività dell'Istituto Superiore di Sanità

Sommario

1. INTRODUZIONE	2
2. GESTIONE DEI RAPPORTI CON I MEDIA	3
2.1. Redazione e diffusione di comunicati stampa e notizie	4
2.2. Gestione delle interviste ordinarie	5
3. CONFERENZE STAMPA	5
4. PARTECIPAZIONE A EVENTI	6
4.1. Comunicazione delle emergenze	7
5. INDIRIZZI PER LA PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB	8
6. SOCIAL MEDIA POLICY	9
6.1. Obiettivi dell'uso dei social dell'ISS	9
6.2. Regole per l'apertura di un canale social da parte di un Centro/Dipartimento	9
6.3. Pubblicazioni di contenuti, eventi e notizie	10
6.4. Stile	10
6.5. Profili social e personali	11
6.6. Moderazione	12

Linee d'indirizzo per il coordinamento della comunicazione sull'attività dell'Istituto Superiore di Sanità

1. INTRODUZIONE

L'attività di informazione e comunicazione è uno strumento centrale di cui si servono le strategie di promozione della salute dell'Istituto Superiore di Sanità: un'informazione corretta e una comunicazione coerente e rigorosa contribuiscono a prevenire le malattie e a elevare il livello di salute e della qualità della vita nella collettività.

Quello dell'informazione è un dovere importante e incoercibile della Pubblica amministrazione, come riconosciuto dalla *Legge 150 del 2000*, dalle direttive della Funzione Pubblica del D.L. 33 del 2013 sull'Amministrazione trasparente. .

Tale dovere è richiamato anche dalle norme in materia di informazioni ambientali, dalla *Carta dei ricercatori* che promuove la diffusione e la valorizzazione dei frutti della ricerca e raccomandato dallo stesso *Codice etico* dell'Istituto Superiore di Sanità che richiama l'onestà dell'Informazione tra i primi principi da rispettare e promuovere.

La comunicazione in un Ente Pubblico, perché sia una comunicazione responsabile, coerente e completa, nell'interesse dei cittadini, deve necessariamente essere concordata e organizzata con i diversi attori che concorrono allo stesso processo informativo in modo da non rappresentare una comunicazione frammentaria, parziale o contraddittoria che rischi di generare confusione o inutili allarmismi. La pubblicazione di dati con forte interesse per la popolazione sullo stato di salute di una comunità, di impatto mediatico e il rilascio di dichiarazioni e interviste, pertanto, richiede un processo di coordinamento interno ed esterno senza il quale nessuna comunicazione responsabile e utile alla collettività può essere realizzata.

I ricercatori dell'Istituto, infatti, pur rimanendo responsabili delle loro affermazioni e della stessa indipendenza e scientificità delle ricerche e dei dati, parlano anche come rappresentanti di un organo istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale. Le dichiarazioni che rilasciano coinvolgono spesso altre istituzioni con le quali o per conto delle quali essi collaborano attraverso la loro attività. Tali dichiarazioni investono inoltre ambiti che hanno frequentemente impatto emotivo e sociale sulla collettività.

Nel caso della comunicazione del rischio sanitario inoltre sono tanti i fattori che concorrono a rendere complessa la divulgazione dei dati sanitari: il diverso valore semantico tra l'impiego dei termini nel linguaggio scientifico e nel linguaggio comune la possibile della frammentazione dell'informazione, la considerazione del contesto delle politiche socio-sanitarie relative a quei dati o anche la mancanza dell'informazione relativa alle misure

pianificate per contrastare l'impatto di quei dati sulla popolazione sono, infatti, solo alcuni tra i fattori che più frequentemente rischiano di ingenerare confusione nella comprensione dei testi e delle dichiarazioni.

Le seguenti indicazioni hanno perciò come obiettivo principale che la comunicazione dei dati scientifici sia il più possibile coerente e coordinata sia nella routine della gestione dei flussi informativi e ancor di più nel caso più complesso della comunicazione del rischio sanitario. Nei casi in cui si delinei un possibile rischio sanitario, infatti, un'informazione al servizio della popolazione, chiara, rigorosa e basata sulle evidenze scientifiche disponibili è indispensabile ed è capace di contribuire essa stessa a tutelare la salute della collettività.

2. GESTIONE DEI RAPPORTI CON I MEDIA

Le relazioni tra l'ISS e l'universo dei media sono affidate, in base allo Statuto dell'Ente, all'Ufficio Stampa dell'ISS, secondo quanto previsto dalla L. 150/2000.

Gli obiettivi generali di questa attività sono:

- ✓ comunicare il ruolo essenziale svolto dall'ISS per la salute e la sanità pubblica;
- ✓ comunicare le attività dell'ISS e i suoi risultati, dare valore al patrimonio di dati, informazioni e competenze dell'ente;
- ✓ far conoscere il ruolo dell'ISS rispetto all'Europa e alle altre strutture del SSN;
- ✓ comunicare il rischio per la salute;
- ✓ contribuire a promuovere la cultura scientifica nel Paese;
- ✓ promuovere il nome/brand dell'ISS attraverso i suoi ricercatori e le sue iniziative.

Le attività di informazione verso i media vengono svolte dall'Ufficio Stampa, secondo l'indirizzo del Presidente e in raccordo con la Direzione generale e in collaborazione con i Dipartimenti e i Centri, e possono essere così sintetizzate:

- ✓ redazione e diffusione dei comunicati stampa e notizie ai media;
- ✓ organizzazione e cura delle conferenze stampa;
- ✓ direzione e redazione della newsletter di informazione online ALLISS;
- ✓ supporto e gestione alle richieste dei media (interviste, dati, informazioni, contatti);
- ✓ coordinamento delle attività di redazione di social network;
- ✓ gestione del canale twitter @istsupsan;
- ✓ collaborazione nella progettazione e organizzazione di eventi;
- ✓ formazione per i giornalisti, accreditata dall'Odg;
- ✓ rassegna stampa generale e tematica.

2.1. Redazione e diffusione di comunicati stampa e notizie

Per diffondere informazioni ai media relative a iniziative, servizi, attività di ricerca nei tempi e con le modalità opportune, è necessario che le strutture competenti forniscano all'Ufficio Stampa le informazioni necessarie per una completa e corretta diffusione delle notizie, comprese immagini e contenuti multimediali, se disponibili. Tutte le figure che all'interno dei Centri e dei Dipartimenti si occupano di comunicazione è necessario che si raccordino con l'Ufficio Stampa, con lo scopo di coordinare il flusso dei contenuti rispettando le seguenti indicazioni:

- ✓ le proposte devono essere inviate mettendo in copia il proprio direttore di Dipartimento/Centro, alla mail press@iss.it ai fini di valutare il loro impatto mediatico e le modalità comunicazione più adeguate alla natura del contenuto. La valutazione dell'Ufficio Stampa relativamente ai contenuti proposti non si riferisce al valore scientifico ma al possibile impatto mediatico e in base a questo ne definisce target e modalità di diffusione;
- ✓ nuovi dati, avvio o risultati di progetti, nuove attività e iniziative dell'ISS non possono essere comunicati senza informare l'Ufficio Stampa che, concordemente con la Presidenza, ne coordinerà tempi e modalità di comunicazione;
- ✓ la pubblicazione dei risultati di ricerche scientifiche di interesse per i media, nel rispetto delle regole dell'embargo e della riservatezza, deve essere segnalata dal direttore del Centro/Dipartimento all'Ufficio Stampa per concordare eventuali attività di comunicazione sulla ricerca;
- ✓ i rapporti Istisan che contengono report inediti con nuovi dati devono osservare le stesse regole prima della pubblicazione sul sito web dell'Istituto;
- ✓ risultati di attività o di ricerche realizzate in collaborazione devono essere comunicati nel pieno rispetto del raccordo di tutti i soggetti e istituzioni coinvolte;
- ✓ rapporti tecnici da pubblicare sul sito web dell'ISS (e su tutti i siti che vi afferiscono) che contengono nuovi dati devono essere segnalati all'Ufficio Stampa prima della pubblicazione.

Il direttore dell'Ufficio Stampa deve essere informato (via mail o anche attraverso un contatto diretto) sull'eventuale stesura di **pareri**, di interesse per la stampa, richiesti da Istituzioni come, per esempio, *Ministero, Regioni, Procure*, il cui contenuto non deve essere mai né anticipato né pubblicato. Ciò vale anche per le **Interrogazioni parlamentari** che possono avere un interesse mediatico e nelle quali l'Istituto, a diverso titolo, è coinvolto.

2.2. Gestione delle interviste ordinarie

E' necessario che le interviste rilasciate con l'affiliazione Istituto Superiore di Sanità siano concordate con l'Ufficio Stampa. Devono dare messaggi univoci, chiari e coerenti con gli indirizzi etici e scientifici adottati dall'ISS e con la sua missione.

- ✓ I ricercatori che ricevono richieste dirette di intervista è necessario che non diano la loro personale disponibilità a essere intervistati ma che invitino invece i giornalisti a rivolgersi all'Ufficio Stampa che, concordemente anche con la Presidenza e i direttori dei Dipartimenti/Centri, stabilirà l'opportunità e le eventuali modalità dell'intervista.
- ✓ Nel caso di temi particolarmente delicati, l'Ufficio Stampa può richiedere anticipatamente le domande e di rivedere il testo prima che venga pubblicato.
- ✓ Le risposte dei ricercatori devono essere ancorate alle evidenze scientifiche prodotte e devono astenersi da commenti di natura politica o religiosa.
- ✓ I ricercatori che ricevono la richiesta della pubblicazione di interventi e/o contributi a firma su temi di competenza dell'istituto qualora si intenda qualificarsi con l'affiliazione ISS e destinati a canali mediatici è necessario che ne concordino preventivamente la pubblicazione con l'Ufficio Stampa.

3. CONFERENZE STAMPA

L'Ufficio Stampa organizza le conferenze stampa a livello centrale e dà supporto a quelle organizzate all'esterno in cui vengono coinvolti i ricercatori dell'ISS. Questa modalità di comunicazione ha carattere di straordinarietà e segna i momenti informativi più importanti perciò la richiesta dell'organizzazione di una conferenza stampa va valutata in base alla sua opportunità e alla sua efficacia, oltre che alla sua attinenza con le linee di sviluppo della comunicazione dell'Istituto e degli eventi pubblici previsti a cui possono essere interessati i media.

Va sottolineato che:

- ✓ qualora l'evento da comunicare avvenga in altra sede istituzionale non è possibile né organizzare autonomamente conferenze stampa ma è necessario richiedere la disponibilità all'Ufficio Stampa di riferimento per stabilire eventuali modalità e concordare eventuali inviti;
- ✓ è possibile invece diffondere autonomamente i contenuti degli eventi, senza alcun riferimento alla sede e contestualmente all'evento stesso, attraverso altre modalità (primi piani web, comunicati...).

4. PARTECIPAZIONE A EVENTI

La comunicazione di dati o, più in generale, di risultati delle attività dell'ISS precedentemente non pubblicati e/o comunicati in eventi sia interni sia esterni di qualsiasi natura (convegni, congressi, workshop) deve essere concordata con l'Ufficio Stampa.

- **Convegni, congressi e seminari**

- Quando i temi trattati hanno una rilevanza comunicativa i ricercatori sono tenuti a informare l'Istituto Superiore di Sanità della loro partecipazione a eventi organizzati da altri compilando il modulo al link <https://w3.iss.it/INET/UONET/comCongressi.aspx> Le informazioni richieste consentiranno di valutare il potenziale impatto mediatico dei contenuti presentati e sarà possibile, inoltre, per l'Istituto di valutare il valore del contributo che ciascun ricercatore darà all'esterno in qualità di ricercatore dell'ISS.

- **Gestione dei Comunicati stampa esterni in cui partecipano i ricercatori ISS**

Tutte le dichiarazioni che i ricercatori rilasciano ad altri uffici stampa per la stesura di un comunicato devono essere concordate con l'Ufficio Stampa dell'ISS mettendo in contatto le strutture di comunicazione.

Nei comunicati esterni può essere apposto il logo dell'ISS nei casi in cui i comunicati stampa sono redatti in collaborazione tra i diversi uffici stampa. La redazione congiunta, e dunque l'apposizione del logo in comunicati esterni, avviene quando è necessario identificare, nelle attività comunicate, l'istituto come fonte dei contenuti comunicativi.

- **Conferenze stampa all'esterno**

I ricercatori devono comunicare all'Ufficio Stampa la loro partecipazione a conferenze stampa organizzate in altra sede, fornire il materiale che verrà diffuso alla stampa in cui compaiono le loro dichiarazioni o contenuti derivati dall'attività dell'Istituto.

Ogni contenuto inedito da diffondere in conferenze stampa non organizzate dall'ISS, relativamente a ricerche, dati, progetti e attività deve essere concordato con l'Ufficio Stampa.

4.1 Comunicazione delle emergenze

L'Istituto Superiore di Sanità interviene nelle emergenze sanitarie e può essere chiamato a gestire comunicazione del rischio e comunicazione di crisi che richiedono una comunicazione coerente, chiara e in grado di veicolare con chiarezza i gradi e la natura del rischio per la salute. La tempestività, in questi casi, è inoltre estremamente importante al fine di garantire una comunicazione capace di contestualizzare il rischio, contrastare informazioni false e promuovere comportamenti corretti in grado di contrastarlo. La gestione delle interviste sarà affidata all'Ufficio Stampa nel suo complesso e sarà realizzata in base alle direttive dettate dall'Unità di crisi, interna all'ISS, come di seguito specificato.

In caso di emergenze, per rispondere a questi obiettivi, può essere necessario attivare un'unità di crisi interna che deve riunirsi immediatamente per definire le strategie necessarie per rispondere il più possibile in maniera tempestiva ai media.

Fanno parte dell'Unità di crisi, oltre al Presidente e al Direttore Generale e al Direttore dell'Ufficio Stampa:

- ✓ i Direttori dei Dipartimenti/Centri coinvolti nell'emergenza;
- ✓ gli esperti nominati dai Direttori dei Dipartimenti/Centri coinvolti;
- ✓ gli esperti di comunicazione interni all'istituto richiesti dal Direttore dell'Ufficio Stampa e nominati *concordemente con il Presidente*.

L'Unità di crisi ha i seguenti obiettivi operativi:

- ✓ fornire una comunicazione tempestiva e definire gli strumenti con cui realizzarla;
- ✓ definire il portavoce dell'ISS;
- ✓ supportare con materiale divulgativo le redazioni.

5 INDIRIZZI PER LA PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB

In attesa di una definitiva riorganizzazione della piattaforma web dell'Istituto Superiore di Sanità e quindi di una definitiva riorganizzazione del sistema di pubblicazione online e di specifiche linee editoriali è necessario stabilire alcune linee di indirizzo e alcune policy orientate al coordinamento della diffusione dell'informazione su web.

Per quanto riguarda il web, una volta riorganizzata la piattaforma, saranno diffuse le linee editoriali che dovranno essere rispettate per la pubblicazione in modo da garantire uniformità di stile e di indirizzo a tutti i siti web dell'ISS.

Attualmente, in relazione a quanto può essere pubblicato sul web di interesse per i media si richiede:

- ✓ la verifica dell'aggiornamento del sito in modo da accertarsi che non ci siano pagine obsolete o vuote attenzione ai criteri di usabilità e accessibilità definiti dalle linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) - <https://designers.italia.it/service-design/>
- ✓ In particolare, per quanto riguarda l'Accessibilità: D.M. 8 luglio 2005 - Allegato A e successivi aggiornamenti - Criteri e metodi per la verifica tecnica e requisiti tecnici di accessibilità previsti dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4. **Aggiornato dal DM 20 marzo 2013 - GU Serie Generale n. 217 del 16-9-2013**<http://www.agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A>
- ✓ la segnalazione all'Ufficio Stampa, via mail, prima della pubblicazione sul sito, possibilmente in fase autorizzativa, dei rapporti Istisan che contengono dati inediti;
- ✓ la segnalazione all'ufficio stampa via mail, prima della pubblicazione sul sito, di ogni rapporto che contenga dati inediti di impatto mediatico.

6 SOCIAL MEDIA POLICY

L'Istituto Superiore di Sanità, consapevole dell'importanza dell'utilizzo dei social media nella comunicazione contemporanea, è presente sui principali social network attraverso canali ufficiali.

Queste linee guida sono finalizzate a favorire il coordinamento di tutti canali gestiti da Centri e Dipartimenti con i canali gestiti dall'Ufficio Stampa a livello centrale, per indirizzare la pubblicazione dei contenuti, definire le modalità con cui devono essere moderati, garantirne uniformità e coerenza, e regolamentare il loro uso da parte degli utenti.

I canali social devono operare coordinandosi con l'Ufficio stampa che gestisce i canali ufficiali (attualmente il canale youtube e il canale twitter @istsupsan) al fine di assicurare la coerenza con gli obiettivi di comunicazione dell'Istituto e di coordinare l'informazione e di potenziare la viralizzazione dei contenuti attraverso i diversi contatti.

6.1. Obiettivi e regole per l'uso dei social media dell'ISS

Gli obiettivi sono:

- ✓ Informare, ascoltare e dialogare con i propri utenti
- ✓ Informare sui principali eventi e sull'attività dell'ISS
- ✓ Rimandare all'approfondimento dei contenuti sul web
- ✓ Contrastare fake news
- ✓ Supportare la diffusione della ricerca dell'ISS
- ✓ Supportare eventuali campagne per la tutela della salute pubblica

a. Regole per l'apertura di un canale social da parte di un Centro/Dipartimento

I canali social curati dalle strutture dell'ISS devono inviare all'ufficio stampa un sintetico piano editoriale (obiettivi, target, e strumenti e una breve descrizione dei contenuti da promuovere) e il nome del responsabile a cui è stata affidata la cura del canale.

Il responsabile del canale sarà anche il responsabile del procedimento di pubblicazione.

Tutti i canali (compresi quelli già aperti) devono inviare queste informazioni alla mail press@iss.it in modo da ricevere, da parte dell'Ufficio Stampa, l'autorizzazione a operare e all'utilizzo del logo. L'Ufficio Stampa condividerà tutte queste informazioni e tutte quelle relative allo stato dell'arte dei siti tematici con il Servizio di Informatica ai fini

dell'adeguamento alla normativa dei siti internet della Pubblica amministrazione, del monitoraggio degli accessi e della predisposizione dei collegamenti col portale istituzionale dell'ISS.

Tutti i canali devono rispettare il coordinato d'immagine dell'ISS e rispettare queste media policy dell'ISS relative all'utilizzo dei social.

b. Pubblicazioni di contenuti, eventi e notizie

Requisito essenziale per la pubblicazione dei contenuti sul canale deve essere l'interesse generale.

Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare tematiche individuali se pure legate alla ricerca o alla professione.

- ✓ Gli eventi esterni non organizzati dall'ISS segnalati sui social devono essere in linea con gli orientamenti etici e scientifici dell'ISS, mentre la segnalazione di invece organizzati dall'ISS, fuori e dentro l'Istituto, va concordata con l'Ufficio Stampa che provvederà a lanciarli in via prioritaria dal proprio canale @istisupsan ai fini di una massima viralizzazione.
- ✓ Nei contenuti, a meno di un previo accordo con l'Ufficio Stampa dell'ISS, non è possibile anticipare eventi o notizie in cui è direttamente coinvolto l'ISS.
- ✓ Non è possibile gestire attraverso questi canali comunicazioni relative a rischi sanitari per la popolazione o a situazioni di crisi, le quali invece vanno gestite come specificato in

c. Stile

Il linguaggio da utilizzare nei social deve essere informale ma sobrio ed equilibrato, in modo da contribuire a serbare la credibilità istituzionale dell'ISS, e pertanto:

- ✓ è bene non assumere toni polemici in risposta a critiche sulle attività dell'ISS;
- ✓ nel caso di commenti negativi è necessario contattare l'Ufficio Stampa per concordare un'eventuale risposta;
- ✓ non utilizzare caratteri MAIUSCOLI in quanto assimilabili a un tono di voce alto;
- ✓ non censurare o modificare critiche e commenti negativi;
- ✓ evitare emoticon e abbreviati (es. la lettera "x" invece di "per");
- ✓ essere sintetici, chiari e ridurre la lunghezza dei link;
- ✓ coniugare, nel caso di temi scientifici, il rigore concettuale alla chiarezza e alla sinteticità, per quanto è possibile;
- ✓ è utile corredare le immagini con notizie, rispettando la legge sul copyright.

d. Profili social e personali

(Personale ISS)

Ogni profilo individuale in cui nelle informazioni generali si indica l'appartenenza professionale all'ISS deve sottolineare che relativamente ai temi sociali, scientifici, religiosi e politici le opinioni espresse sono "strettamente personali".

Tuttavia tutto il personale dell'ISS è tenuto, a seguito della dichiarazione di appartenenza professionale alla struttura, a:

- ✓ rispettare il "Regolamento recante norme di comportamento del personale dell'Istituto Superiore di Sanità con particolare riferimento ai conflitti di interesse";
- ✓ evitare assolutamente di anticipare dati e notizie;
- ✓ evitare l'uso del logo ISS.

Negli account dei social è vietato

(account istituzionali)

- ✓ inserire commenti che siano volgari, offensivi, lesivi o diffamatori;
- ✓ inserire commenti che violino il diritto d'autore;
- ✓ pubblicare informazioni che violino la privacy degli utenti;
- ✓ utilizzare le pagine social come strumento di autopromozione ;
- ✓ inserire link commerciali;
- ✓ pubblicare informazioni confidenziali e riservate riguardanti l'ISS;
- ✓ pubblicare annunci sponsorizzati o di vendita di prodotti;
- ✓ pubblicare immagini non autorizzate.

In caso di contenuti pubblicati da un utente che non rispettino le limitazioni sopra descritte il responsabile del canale deve provvedere all'eliminazione del contenuto (qualora la piattaforma lo consenta) e, se necessario, a provvedimenti anche più severi come il blocco dell'utente, la cancellazione della sua iscrizione o la segnalazione all'autorità giudiziaria, soprattutto in caso di comportamenti reiterati.

L'ISS non può avere il pieno controllo sulle informazioni pubblicate da terzi e pertanto non può assumersi alcuna responsabilità per le informazioni immesse dai followers.

e. Moderazione

La moderazione da parte dell'ISS, che avviene dopo la pubblicazione, ha come obiettivo esclusivamente il contenimento, nei tempi e nei modi possibili, di ... e interviene solo nel caso della violazione delle norme di utilizzo e in presenza di comportamenti gravi in accordo con l'Ufficio Stampa.

E' possibile, nel caso soprattutto di comportamenti gravi e reiterati, che si possa chiedere la cancellazione dei contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalare ai filtri di moderazione del social network ospitante.