

SOCIAL MEDIA POLICY

dei Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa

Approvata dal C.d.A. con Delibera n. 4 del 17/02/2026

Finalità della Social Media Policy

La presente Social Media Policy disciplina l'uso dei canali social ufficiali dei Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa, definendone le regole di comportamento per gestire le interazioni online e offline. Le specificità di questo Istituto si esprimono in un ecosistema integrato multicanale che mira ad una coerenza nei contenuti, nei toni e negli obiettivi comunicativi. Una esperienza di interazione con i nostri contenuti culturali digitali rinnova il rapporto tra l'Istituto e il visitatore, ne facilita la fruizione, ne potenzia il coinvolgimento. L'obiettivo è garantire una comunicazione istituzionale chiara, corretta, rispettosa e coerente con la missione dell'Istituto, assicurando la tutela del patrimonio culturale, scientifico e visivo.

Canali ufficiali

I Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa utilizzano i seguenti canali ufficiali:

- **Facebook** con l'handle @museieparchiarcheologicidimelfievenosa
- **Instagram** con l'handle @museiparchimelfivenosa

Ogni altro account non incluso in questo elenco non rappresenta ufficialmente l'Istituto.

Responsabilità e gestione dei canali

L'Ufficio Comunicazione (Area Funzionale Marketing, fundraising e comunicazione), in sinergia con la Direzione e con i Responsabili di sede, è responsabile della pianificazione editoriale, della produzione, selezione e pubblicazione dei contenuti moderando le interazioni, monitorando gli insight e gestendo le eventuali crisi comunicative.

I contenuti (scientifici, didattici, storico-artistici, immagini di opere tutelate) sono approvati dalla Direzione dell'Istituto.

Principi di comunicazione

La comunicazione sui social dei Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa deve essere:

- **Istituzionale e professionale**
- **Chiara e corretta**, con linguaggio accessibile ma rigoroso
- **Scientifica**, basata su fonti verificate e informazioni certificate
- **Rispettosa del patrimonio**, fisico e digitale
- **Inclusiva e non discriminatoria**

Contenuti: norme e limitazioni

I contenuti testuali, video e audio sono verificati dalla Direzione o dal personale competente incaricato. I diritti di proprietà intellettuale di tutti i contenuti (testi, foto, video e altri prodotti multimediali) appartengono all'Istituto o all'autore originale.

Si consente la condivisione o il commento dei contenuti osservando l'obbligo di menzionare i Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa e l'autore dove indicato. Non sono ammesse condivisioni di contenuti per fini commerciali o promozionali se non espressamente autorizzati. È vietata la pubblicazione di immagini di opere i cui diritti di proprietà sono detenuti dai Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa, dagli artisti e dagli enti prestatori delle opere, senza autorizzazione.

Sono vietati contenuti che mostrino o possano suggerire comportamenti dannosi verso le opere o gli ambienti museali e sono, altresì, vietati contenuti che possano ledere l'immagine dell'Istituto ai sensi della normativa vigente.

Eventuali restauri, movimentazioni, depositi o aree non aperte al pubblico si possono mostrare solo previa autorizzazione specifica della Direzione.

Regole per gli utenti

I canali social del Museo sono spazi pubblici moderati. Si invitano pertanto gli utenti a mantenere un tono rispettoso e costruttivo nelle interazioni. Non sono pertanto ammessi commenti che contengano:

- insulti, linguaggio offensivo o discriminatorio e che ledano la dignità della persona
- incitazioni all'odio o alla violenza nei confronti di altri utenti presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, istituzioni o di chi gestisce e modera i canali social
- spam, pubblicità non autorizzata, propaganda politica o elettorale
- informazioni false relative all'Istituto o al patrimonio culturale
- contenuti che violino la privacy (informazioni personali sensibili), copyright o segreto scientifico

L'Istituto potrà oscurare, rimuovere o segnalare tali contenuti e, nei casi più gravi, bloccare gli utenti.

Saranno soggetti a moderazione i commenti e i post con contenuti:

- *off topic* (fuori argomento rispetto alla discussione)
- *flood* (inseriti ripetutamente)
- *trolling e flame* (volti a disturbare la discussione od offendere chi gestisce e modera i canali social)
- spam

Comportamento dei dipendenti e dei collaboratori sui profili personali

I dipendenti e i collaboratori dell'Istituto, pur non essendo obbligati a utilizzare i social, devono attenersi a criteri di correttezza quando si qualificano esplicitamente come membri dell'Istituto e pubblicano contenuti che riguardano attività, collezioni o spazi.

Il personale non può diffondere informazioni riservate, scientifiche non validate, o immagini interne non autorizzate e non può esprimere opinioni personali che possano essere interpretate come posizioni ufficiali dell'istituzione.

Inoltre, il personale è tenuto a rispettare le norme a tutela del patrimonio culturale secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 22 gennaio 2004 n. 42 e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio", e la normativa a tutela della Privacy dei visitatori.

Tutela dei dati personali

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa italiana sulla Privacy ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il D.lgs. n. 196/2003, e ss.mm.ii. e del Regolamento UE 2016/679, il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), contenente le norme per la protezione dei dati personali e il trattamento delle informazioni personali.

Eventuali foto o video con persone riconoscibili sono pubblicati solo se conformi alla normativa in materia di protezione dei dati.

Gestione delle crisi comunicative

L'Istituto, in caso di commenti critici, notizie false, contenuti virali o situazioni in grado di compromettere la propria reputazione, adotta le seguenti procedure di moderazione e/o di rimozione:

- l'Ufficio Comunicazione monitora regolarmente i canali social per individuare violazioni delle presenti disposizioni
- informa immediatamente la Direzione
- concorda un'azione istituzionale condivisa
- attiva procedure interne per il monitoraggio e la correzione delle informazioni errate
- procede con la rimozione del contenuto in base alla gravità della violazione e nel rispetto dei principi di queste disposizioni

Gli utenti possono segnalare contenuti e comportamenti non appropriati inviando una mail a mupa-mel-ven@cultura.gov.it

Aggiornamento della policy

Questa Social Media Policy è soggetta a revisione periodica da parte della Direzione e dell'Ufficio Comunicazione, in accordo con eventuali aggiornamenti normativi o evoluzioni della strategia digitale.

Contatti

Per domande o chiarimenti riguardanti questa Social Media Policy è possibile contattare i Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa tramite i seguenti canali:

- posta elettronica: mupa-mel-ven@cultura.gov.it
- messaggio diretto sui nostri canali social ufficiali
- posta ordinaria all'indirizzo: Musei e parchi archeologici di Melfi e Venosa, é.zza Umberto I, 85029 – Venosa (PZ)

Data ultimo aggiornamento: 17 febbraio 2026