



**REGIONE  
PUGLIA**

**P** PUGLIA  
FESR-FSE  
2014/2020  
*Il futuro alla portata di tutti*

# Modello Organizzativo del Portale Istituzionale

Definizione dei ruoli  
e protocollo operativo  
Versione 1.8

---

12 Marzo 2021

## Indice

1 Gli spazi digitali .....	4
1.1 Il Portale Istituzionale (o di Primo Livello).....	4
1.2       I Portali tematici (o di Secondo Livello).....	4
1.3       Le Sezioni tematiche e i Portali di servizio (o di Terzo Livello).....	5
1.4       Portali di progetto (o di Quarto Livello) .....	5
2 Le persone .....	6
2.2       Redazione della Comunicazione Istituzionale.....	6
2.2.1    Redazione Istituzionale.....	6
2.2.2    Redazione URP .....	6
2.3       Referente di Portale tematico .....	6
2.4       Responsabili di pubblicazione .....	6
3 I Gruppi di lavoro.....	7
3.2       Gruppo del Portale Istituzionale .....	7
3.3       Gruppi dei Portali tematici .....	7
4 Gli strumenti .....	7
4.2       Le Mailing list .....	7
4.2.1    Mailing list dei Portali tematici .....	7
4.2.2    Mailing list del Portale Istituzionale.....	7
4.3       La scheda bando .....	8
4.4       Linee guida redazionali .....	8
5 Le attività redazionali .....	8
5.2       Il Gruppo di lavoro Portale istituzionale (Primo livello).....	8
5.2.1    Attività redazionali sul Portale istituzionale .....	8
5.2.2    Gestione della sezione In Primo Piano su Portale Istituzionale .....	9
5.2.3    Supporto redazionale su Portali tematici .....	9
5.2.4    Gestione dei social network .....	9
5.2.5    Analisi dei dati .....	10
5.3       I Gruppi di lavoro dei Portali tematici (Secondo livello).....	10
5.3.1    Portali tematici con capacità autonoma di pubblicazione di contenuti .....	10

5.3.2	Portali tematici che non dispongono di capacità autonoma di pubblicazione .....	11
5.4	Le Sezioni tematiche (Terzo livello).....	12
5.4.1	Rapporto con il Portale tematico .....	12
6	Istituzione della riunione di redazione settimanale .....	12

# 1 Gli spazi digitali

## 1.1 Il Portale Istituzionale (o di Primo Livello)

Il Portale Istituzionale è l'**hub regionale**. La homepage <https://www.regione.puglia.it> dà una **visione di insieme delle attività regionali**. Raccolge le **notizie**, gli **avvisi** e le **informazioni di carattere amministrativo** – organigramma, strutture, contatti – provenienti dai Dipartimenti e dalle Sezioni.

Il Portale Istituzionale diffonde i propri contenuti sui **canali social istituzionali**, al momento:

- Facebook: <https://www.facebook.com/quiregionepluglia/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/regionepuglia/>
- Twitter: <https://twitter.com/regionepuglia>

## 1.2 I Portali tematici (o di Secondo Livello)

Il Portale tematico raggruppa notizie, avvisi e informazioni di carattere amministrativo secondo una **logica di ambito**, che non corrisponde necessariamente alla struttura organizzativa dell'Ente.

Sono stati individuati **12 Portali tematici**:

1. Agricoltura;
2. Ambiente;
3. Competitività, ricerca e innovazione;
4. Istituzione e partecipazione;
5. Lavoro istruzione e formazione;
6. Pari opportunità;
7. Politiche europee e cooperazione internazionale;
8. Politiche giovanili;
9. Salute, sport e buona vita;
10. Territorio, mobilità e infrastrutture;
11. Turismo e cultura;
12. Welfare, diritti e cittadinanza.

**Sotto l'aspetto identitario** i Portali tematici rispettano le linee guida grafiche, *identità visiva*, e linguistiche, *identità verbale*, del Portale Istituzionale.

I Portali tematici possono diffondere i contenuti su propri **canali social**, indipendenti e autonomi sul piano organizzativo. I canali social delle sezioni tematiche devono comunque attenersi alle linee guida grafiche e linguistiche del Portale Istituzionale, nonché alla Social media policy dell'Ente.

**Post e tweet** devono:

- riportare sempre l'hashtag #regionepuglia;
- taggare sempre il profilo istituzionale.

### 1.3 Le Sezioni tematiche e i Portali di servizio (o di Terzo Livello)

Sono sotto-portali, collegati ai Portali tematici di riferimento, che raggruppano notizie, avvisi e informazioni di carattere amministrativo riferiti a **un argomento correlato/figlio del Portale tematico**.

*Ad esempio l'argomento Foreste potrebbe essere una Sezione tematica del Portale tematico Agricoltura.*

Sotto ciascun Portale tematico possono confluire uno o più Sezioni tematiche.

**Dal punto di vista identitario**, le Sezioni tematiche rispettano le linee guida grafiche, *identità visiva*, e linguistiche, *identità verbale*, del Portale Istituzionale.

**Le sezioni tematiche sono indipendenti dal punto di vista organizzativo**: hanno, cioè, un proprio **Responsabile di pubblicazione**. Il Portale tematico di riferimento può riprendere nella homepage le notizie delle sezioni per darle maggior rilievo.

Le sezioni tematiche possono diffondere i contenuti su propri **canali social**, anch'essi indipendenti e autonomi sul piano organizzativo. I canali social delle sezioni tematiche devono comunque attenersi alle linee guida grafiche e linguistiche del Portale Istituzionale, nonché alla Social media policy dell'Ente.

**Post e tweet** devono:

- riportare l'hashtag #regionepuglia;
- taggare il profilo istituzionale.

### 1.4 Portali di progetto (o di Quarto Livello)

Si tratta di Portali dedicati a particolari bandi/avvisi pubblici o iniziative regionali che, per opportunità ed esigenze di comunicazione, necessitano di un'identità ben riconoscibile.

In questo caso, il Portale deve seguire le linee guida grafiche, *identità visiva*, per quanto riguarda header e footer e linguistiche, *identità verbale*, del Portale Istituzionale.

I portali di progetto possono diffondere i contenuti su propri **canali social**, anch'essi indipendenti e autonomi sul piano organizzativo. I canali social dei portali di progetto devono attenersi alla Social media policy dell'Ente.

**Post e tweet** devono:

- Riportare l'hashtag #regionepuglia.
- Taggare il profilo istituzionale.

## 2 Le persone

### 2.2 Redazione della Comunicazione Istituzionale

#### 2.2.1 Redazione Istituzionale

- Produce e monitora i contenuti del Portale istituzionale e dei profili social istituzionali.
- Gestisce le pagine del Portale istituzionale (primo livello).
- Supporta Referenti e Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici nella redazione e pubblicazione di notizie, bandi e aggiornamenti bando.
- Supporta i Portali e le Sezioni tematiche nella realizzazione e gestione delle pagine.
- Crea specifiche Sezioni tematiche "speciali" di competenza diretta della Presidenza e della Comunicazione Istituzionale.

#### 2.2.2 Redazione URP

- Supporta Referenti e Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici nella redazione e pubblicazione di notizie, bandi e notizie bando.
- Ascolto attivo del pubblico attraverso i canali online e offline: *feedback* e richieste di chiarimento.
- Collabora nella redazione della sezione *Come fare per*, con la creazione di contenuti che indirizzino il pubblico al corretto uso dei servizi regionali digitali e *offline* e all'accesso semplificato a informazioni di pubblica utilità.
- Consulta il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia per suggerire alla Redazione Istituzionale ulteriori notizie da produrre.

### 2.1 Referente di Portale tematico

Ciascun Portale tematico ha un referente, il cui compito è **garantire il flusso informativo**:

- all'interno del proprio ambito tematico, in particolare fra Direttore di Dipartimento/Assessorato, Dipartimenti e Sezioni coinvolte;
- fra ambito tematico e redazione centrale.

### 2.2 Responsabili di pubblicazione

Il Responsabile di pubblicazione assicura la qualità, l'appropriatezza, la correttezza e l'aggiornamento dei contenuti presenti sul Portale istituzionale dell'Ente.

Le Sezioni tematiche (Portali di terzo livello) e le sezioni specifiche interne al Portale Tematico hanno un proprio Responsabile di pubblicazione.

Per i Portali Tematici di Secondo livello i referenti assumono il ruolo di responsabili della pubblicazione dei contenuti

## 3 I Gruppi di lavoro

### 3.1 Gruppo del Portale Istituzionale

Fanno parte del gruppo di lavoro del Portale Istituzionale:

- Dirigente della Comunicazione Istituzionale;
- Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici;
- Redazione della Comunicazione Istituzionale: Redazione Istituzionale e Redazione URP.
- Referente della Redazione Press Regione.

### 3.2 Gruppi dei Portali tematici

Fanno parte dei singoli gruppi di lavoro dei Portali tematici

- Responsabili di pubblicazione del Portale tematico;
- Personale abilitato alla pubblicazione, se presenti;
- Responsabili di pubblicazione delle Sezioni tematiche collegate;
- Referente della Redazione Istituzionale;
- Referente della Redazione URP.

## 4 Gli strumenti

### 4.1 Le Mailing list

#### 4.1.1 Mailing list dei Portali tematici

Per ogni Portale tematico verrà predisposta una Mailing list che prevede la presenza di:

1. Responsabile di pubblicazione del Portale tematico;
2. Personale abilitato alla pubblicazione, ove presente;
3. Referenti e Responsabili di pubblicazione delle Sezioni tematiche collegate;
4. Referente della Redazione Istituzionale;
5. Referente della Redazione URP;
6. Redazione POR (per notizie e avvisi pubblici finanziati POR);
7. Redazione Sistema Puglia (per notizie su procedure telematiche).

#### 4.1.2 Mailing list del Portale Istituzionale

Verrà predisposta una Mailing list che coinvolgerà

1. Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici;
2. Redazione della Comunicazione Istituzionale: Redazione Istituzionale e Redazione URP.

## 4.2 La scheda bando

La scheda bando semplifica la comunicazione di bandi e avvisi pubblici. Contiene i campi base necessari a descrivere in maniera semplice, chiara ed esaustiva tutte le caratteristiche delle misure regionali: obiettivi, destinatari, modulistica, modalità di partecipazione e referenti per le attività di relazione con il pubblico.

La predisposizione di una scheda unica agevola la comunicazione delle misure e uniforma la presentazione degli stessi.

## 4.3 Linee guida redazionali

Per semplificare il lavoro di redazione e, al tempo stesso, avvicinare il pubblico alle attività regionali con un linguaggio semplice a portata di tutti, è stato predisposto un breve prontuario di regole redazionali a cui uniformarsi per non cadere nelle trappole del *burocratese* e fornire informazioni chiare e inclusive.

# 5 Le attività redazionali

## 5.1 Il Gruppo di lavoro Portale istituzionale (Primo livello)

### 5.1.1 Attività redazionali sul Portale istituzionale

#### 5.1.1.1 Succede in Puglia

La Redazione Istituzionale produce una notizia a settimana per alimentare la sezione Succede in Puglia.

La sezione raccoglie approfondimenti su argomenti di pubblico interesse di rilievo regionale con un punto di vista non necessariamente autoreferenziale.

L'impulso alla redazione di un nuovo approfondimento può arrivare da:

- Report statistici;
- Progetti ultimati, finanziati da bandi e avvisi pubblici regionali, nazionali ed europei;
- Performance pugliesi di particolare rilievo e prestigio in campo accademico, industriale, culturale o sportivo.

#### 5.1.1.2 Come fare per

La Redazione Istituzionale produce i contenuti della sezione, con l'obiettivo di incentivare l'uso dei servizi regionali, digitali e *offline*, e orientare il pubblico sulle diverse procedure da mettere in atto, a seconda degli obiettivi specifici.

Le fonti dei contenuti della sezione *Come fare per* sono:

- i servizi inclusi nel Catalogo dei Servizi;
- le richieste più frequenti, o prevedibilmente più frequenti, monitorate dalla Redazione della Comunicazione Istituzionale;
- le procedure complesse per cui si ritiene opportuna la realizzazione di contenuti *ad hoc* per accompagnare il pubblico.

## 5.1.2 Gestione della sezione In Primo Piano su Portale Istituzionale

La Redazione Istituzionale aggiorna quotidianamente la sezione In Primo Piano sulla base delle indicazioni fornite dal Dirigente della Comunicazione Istituzionale, dei Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici via Mailing list del Portale Istituzionale.

## 5.1.3 Supporto redazionale su Portali tematici

La Redazione Istituzionale, insieme alla Redazione URP, supporta Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici che non dispongono di personale abilitato alla pubblicazione per la pubblicare notizie, bandi e notizie bando.

## 5.1.4 Gestione dei social network

Per ottimizzare la presenza della Regione sui social network, la Redazione Istituzionale attua una strategia di differenziazione dei canali a seconda degli obiettivi specifici da raggiungere.

### 5.1.4.1 Facebook

È la porta d'ingresso *generalista* alle iniziative regionali. Si rivolge a un pubblico eterogeneo.

A pieno regime, il canale dovrebbe veicolare almeno 3-4 post al giorno, così programmati:

- Mattina, fra le 9:00 e le 11:00
- Prima di pranzo: ore 13:00
- Dopo pranzo: ore 15:00
- Tardo pomeriggio: fra le 18:00 e le 20:00

Oltre alla programmazione dei contenuti, il canale necessita di un'attenta attività di monitoraggio e moderazione dei commenti.

### 5.1.4.2 Twitter

È il canale social dell'attività politica e giornalistica.

A pieno regime, il canale dovrebbe veicolare un tweet per ogni:

- Comunicato stampa di Press Regione di interesse pubblico, con contenuto istituzionale
- Dichiarazione virgolettata del Presidente o di un componente della Giunta, recuperata dai Comunicati Stampa, con contenuto istituzionale

### 5.1.4.3 Instagram

È il canale social più incentrato sulle immagini. Rispetto a Facebook l'età media degli utenti è mediamente più bassa.

- Per la timeline segue lo stesso trattamento di Facebook, con una maggiore attenzione ai contenuti fotografici.
- Per le Instagram Stories si creeranno, settimanalmente, contenuti ad hoc sui temi più rilevanti emersi dalla riunione di redazione,

#### 5.1.4.4 Linkedin

È il canale delle aziende e delle startup, presidiato con una programmazione che prevede almeno due post a settimana su bandi e avvisi pubblici destinate al mondo produttivo, commerciale e innovativo.

#### 5.1.4.5 YouTube

È il canale dei video realizzati dall'agenzia incaricata.

La Redazione Istituzionale organizza playlist e canali e interviene nella descrizione dei contenuti video.

### 5.1.5 Analisi dei dati

Per misurare i risultati delle azioni web e social e intervenire sulla strategia a breve, medio e lungo termine, la redazione di primo livello produrrà dei report periodici:

- Analytics del portale istituzionale: pagine visitate, tempo medio di visita, pagine per visita, pagine di atterraggio e uscita, frequenza di rimbalzo, provenienza geografica, referral, orari e giorni. L'analisi sarà globale e per portale di area tematica.
- Insight social: incremento followers, interazioni
- Ascolto del *sentiment* (commenti positivi e negativi), menzioni e condivisioni

## 5.2 I Gruppi di lavoro dei Portali tematici (Secondo livello)

### 5.2.1 Portali tematici con capacità autonoma di pubblicazione di contenuti

#### 5.2.1.1 Rapporto con le Sezioni tematiche, Dipartimenti e Sezioni

- Dipartimenti e Sezioni inviano notizie, bandi e aggiornamenti bando alla **Mailing list del Portale tematico** collegato.
- Il Responsabile di pubblicazione può chiedere l'**attivazione di una Sezione tematica** per un argomento da approfondire sul proprio Portale tematico, con un proprio responsabile di pubblicazione.

#### 5.2.1.2 Pubblicazione delle notizie

- Il Responsabile di pubblicazione del Portale tematico **organizza e coordina** le pubblicazioni curate del personale abilitato;
- Il personale abilitato alla pubblicazione, su approvazione del Responsabile di pubblicazione, pubblica le notizie, i bandi e gli aggiornamenti bando trasmessi da Dipartimenti e Sezioni o ne scrive di proprie.

#### 5.2.1.3 Notizie in Primo piano su Portale tematico

- Il Responsabile di pubblicazione del Portale tematico sceglie, per il proprio Portale, quali sono le notizie da mettere nella sezione In Primo piano.
- Il Responsabile di pubblicazione del Portale tematico può inserire nella propria sezione In Primo piano le notizie pubblicate dalle Sezioni tematiche collegate, se la Sezione tematica usa la stessa infrastruttura informatica del Portale Istituzionale.

#### 5.2.1.4 Rapporto con il Portale Istituzionale

- Il Responsabile di pubblicazione del Portale tematico suggerisce via email, tramite la **Mailing list del Portale Istituzionale**, le notizie di maggiore rilievo da mostrare nella homepage del Portale Istituzionale.

#### 5.2.1.5 Popolamento del Catalogo dei Servizi

- Dipartimenti e Sezioni partecipano alla ricognizione dei servizi pubblici regionali esposti al pubblico e dell'eventuale modulistica necessaria per l'uso. Condivide il materiale attraverso la **Mailing list del Portale tematico** collegato.
- Il personale abilitato alla pubblicazione, su approvazione del Responsabile di pubblicazione, pubblica la scheda nel Catalogo dei Servizi.

### 5.2.2 Portali tematici che non dispongono di capacità autonoma di pubblicazione

#### 5.2.2.1 Rapporto con le Sezioni tematiche, Dipartimenti e Sezioni

- Dipartimenti e Sezioni inviano notizie, bandi e aggiornamenti bando alla **Mailing list del Portale tematico** collegato.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico può chiedere l'**attivazione di una Sezione tematica** per un argomento da approfondire sul proprio Portale tematico, con un proprio Responsabile di pubblicazione.

#### 5.2.2.2 Pubblicazione delle notizie

- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico richiede la pubblicazione di notizie, bandi e aggiornamenti bandi tramite email diretta ai referenti della Redazione Istituzionale e URP.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico può autonomamente procedere alla pubblicazione di notizie, bandi e aggiornamenti bandi.

#### 5.2.2.3 Notizie in Primo piano su Portale tematico

- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico indica tramite email diretta ai referenti della Redazione Istituzionale e URP, per il proprio Portale, quali sono le notizie da mettere nella sezione In Primo piano.
- In alternativa, il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico può richiedere che la sezione in Primo piano mostri sempre le ultime 3 notizie.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico indica tramite email diretta ai referenti della Redazione Istituzionale e URP quali notizie pubblicate dalle Sezioni tematiche collegate inserire nella sezione In Primo piano, se la Sezione tematica usa la stessa infrastruttura informatica del Portale Istituzionale.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico può autonomamente procedere alla gestione della propria sezione In Primo piano.

#### 5.2.2.4 Rapporto con il Portale Istituzionale

- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico suggerisce via email, tramite la **Mailing list del Portale Istituzionale**, le notizie di maggiore rilievo da mostrare nella homepage del Portale Istituzionale.

#### 5.2.2.5 Popolamento del Catalogo dei Servizi

- Dipartimenti e Sezioni partecipano alla ricognizione dei servizi pubblici regionali esposti al pubblico e dell'eventuale modulistica necessaria per l'uso. Condivide il materiale attraverso la **Mailing list del Portale tematico** collegato.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico richiede la pubblicazione della scheda nel Catalogo dei Servizi tramite email diretta ai referenti della Redazione Istituzionale e URP.
- Il Responsabile della pubblicazione del Portale tematico può autonomamente procedere alla pubblicazione della scheda nel Catalogo dei Servizi.

### 5.3 Le Sezioni tematiche (Terzo livello)

#### 5.3.1 Rapporto con il Portale tematico

- Il Responsabile di pubblicazione della Sezione tematica suggerisce via email, tramite la **Mailing list del Portale tematico** di riferimento, le notizie di maggiore rilievo da mostrare nella homepage del Portale tematico.

## 6 Istituzione della riunione di redazione settimanale

Ogni lunedì mattina deve essere pianificata una **riunione di redazione** che deve coinvolgere:

- Dirigente della Comunicazione Istituzionale.
- Referente della Redazione Istituzionale (almeno uno).
- Referente della Redazione URP (almeno uno).
- Responsabili di pubblicazione dei Portali tematici.
- Referente della Redazione Press Regione.

La riunione deve dar evidenza dei temi più importanti da trattare nella settimana, rispetto alle

- Attività della Presidenza in programma.
- il lavoro di Dipartimenti e Sezioni.
- I feedback raccolti dall'URP.
- l'analisi dei dati su Portale e Social istituzionali.

La riunione deve produrre:

- uno/due approfondimenti per la sezione Succede in Puglia
- gli argomenti principali da trattare sui profili social



**REGIONE  
PUGLIA**