

Linee guida per la comunicazione interna della Scuola Normale Superiore

Premessa

La comunicazione interna è uno strumento essenziale per la comunità: serve a diffondere in modo chiaro e tempestivo le **informazioni** rilevanti, contribuisce a promuovere il **senso di appartenenza** e a facilitare il **lavoro quotidiano** di tutte le persone che fanno parte della Scuola Normale Superiore.

Questo testo si inserisce nel più ampio quadro delle [Linee guida della comunicazione](#) della Normale, adattandone i principi all'ambito specifico della comunicazione interna. Tutta la comunicazione della Scuola Normale, inoltre, si attiene ai valori espressi nel [Codice etico](#) e nel [Codice di comportamento](#).

Principi guida

- **Chiarezza:** la comunicazione deve essere comprensibile e sintetica, priva di tecnicismi inutili e di ambiguità.
- **Trasparenza:** le informazioni devono essere complete, accessibili e coerenti con le finalità e i valori della Scuola.
- **Accoglienza:** il linguaggio deve essere rispettoso, non discriminatorio, aperto alla pluralità di ruoli, provenienze ed esperienze che compongono la comunità (secondo la [Guida SNS all'uso del linguaggio esteso](#)).

Obiettivi della comunicazione interna

La comunicazione interna ha lo scopo di:

- Trasmettere in modo efficace **informazioni** operative, organizzative e istituzionali a tutte le componenti della comunità.
- Favorire la **partecipazione** alle attività della Scuola Normale.
- Supportare il **coordinamento** tra uffici, docenti, ricercatrici e ricercatori, studentesse e studenti, personale tecnico-amministrativo, collaboratori e collaboratrici.
- Prevenire fraintendimenti e sovrapposizioni informative.

Canali della comunicazione interna

Canale	Descrizione	Finalità principali
Siti web istituzionali	Tutti i siti informativi di dominio sns.it: sns.it, normalenews.sns.it, trasparenza.sns.it, biblio.sns.it, pnrr.sns.it, kto.sns.it, orientamento.sns.it, alumni.sns.it, altri siti di centri/laboratori e portali di servizio	Pubblicazione strutturata di informazioni ufficiali e aggiornamenti
Email	Comunicazioni dirette tra persone o gruppi	Informazioni operative, convocazioni, aggiornamenti
Chat Gmail	Comunicazioni rapide e informali	Scambio veloce tra colleghe e colleghi
Meeting online	Riunioni via Meet o altre piattaforme	Coordinamento operativo o strategico
Liste e gruppi mail	Liste di servizio (distinte per componenti della comunità SNS), gruppi tematici	Comunicazioni per gruppi omogenei, su temi specifici
Digital signage	Monitor negli spazi comuni	Informazioni brevi e immediate a beneficio della comunità
Poster e flyer	Materiali affissi o distribuiti	Promozione di eventi o servizi
Canali Telegram	Non ancora attivati ufficialmente	Potenziale strumento informativo diretto

Policy di utilizzo per ciascun canale

1. Siti Web

- **Contenuti:** devono essere aggiornati, coerenti con le finalità informative e redatti nel rispetto delle [Linee guida della comunicazione](#) della Scuola Normale Superiore.
- **Tono di voce:** formale, ma accogliente, nel rispetto della [Guida SNS all'uso del linguaggio esteso](#).
- **Design:** deve rispettare l'[identità visiva](#) SNS; ogni nuova sezione o aggiornamento rilevante va concordato con l'Ufficio Comunicazione.

2. Email

- **Contenuti:** devono essere sintetici, con oggetto chiaro; gli allegati vanno inviati solo se indispensabili.
- **Lingua:** le comunicazioni alla comunità devono essere redatte in italiano e inglese, fanno eccezione quelle indirizzate unicamente al PTA
- **Tono di voce:** cordiale, professionale, accogliente.
- **Firma:** obbligatoria; deve riportare ruolo, struttura, contatti.

- **Out of office:** va attivato in caso di assenza prolungata, con eventuale indicazione di recapiti alternativi.
- **Tempi di invio:** preferibilmente nei giorni lavorativi, tra le 8:00 e le 17:00. Si raccomanda perciò l'uso della programmazione dell'invio, tranne per comunicazioni urgenti.

3. Chat Gmail

- **Contenuti:** Le chat non sostituiscono l'email per comunicazioni ufficiali.
- **Tono di voce:** informale, ma rispettoso.
- **Orari:** se possibile, evitare invii al di fuori dell'orario d'ufficio. Ricordare di impostare il proprio status, così da rendere nota la propria reperibilità o meno.

4. Meeting online

- **Invio link:** deve avvenire con anticipo, meglio se tramite Calendar, riportando oggetto e ordine del giorno.
- **Orari:** compatibili con il tempo di lavoro delle diverse componenti.
- **Comportamento:** si consiglia di attivare la videocamera se possibile, spegnere il microfono quando non si deve intervenire, utilizzare lo strumento "alza la mano" per chiedere la parola.

5. Liste mail

- **Partecipanti:** sono create automaticamente, distinte per ruoli (docenti, PTA, allieve e allievi ordinari, PhD, ricercatori e ricercatrici ecc.). Non sono soggette a moderazione.
- **Contenuti:** devono essere utilizzate solo per comunicazioni istituzionali e operative.
- **Mittenti:** le comunicazioni alla comunità sono inviate dagli organi o dalle strutture competenti e responsabili delle informazioni. Avvisi ufficiali di carattere generale e relativi a cerimonie istituzionali devono essere inviati da direzione@sns.it
- **Tono di voce:** formale e accogliente, nel rispetto della [Guida SNS all'uso del linguaggio esteso](#).
- **Orari:** evitare l'invio in orari serali o festivi.

6. Gruppi mail

- **Partecipanti:** la partecipazione è volontaria. Non sono soggetti a moderazione.
- **Contenuti:** comunicazioni su temi e interessi condivisi.
- **Tono di voce:** informale, rispettoso e accogliente, anche in caso di disaccordo, nel rispetto della [Guida SNS all'uso del linguaggio esteso](#).
- **Orari:** evitare l'invio in orari serali o festivi.
- **forum.sns.it@sns.it:** il gruppo è dedicato alla libera discussione tra i membri della comunità SNS. Tutte e tutti gli utenti iscritti alle liste mail istituzionali sono inclusi automaticamente, ma possono, in qualsiasi momento, disattivare/riattivare l'iscrizione in completa autonomia.

7. Digital signage

- Utilizzabile su richiesta all'Ufficio Comunicazione.
- Contenuti brevi, di interesse generale, validi per brevi periodi.

8. Poster e flyer

- Progettazione da richiedere con congruo anticipo all'Ufficio Comunicazione, tramite form <https://forms.sns.it/rwe2/default.jsp>.
- Devono essere affissi negli appositi spazi adibiti nelle aree comuni.

Canali Telegram istituzionali

Si propone di attivare canali ufficiali SNS per specifici temi:

- **Eventi culturali**
- **Servizi didattici**
- **Comunicazioni EELISA**

Ogni canale sarà gestito da referenti interni, con messaggi brevi e informativi. Non è prevista interazione diretta (solo canali, non gruppi).

Social media policy interna

I social network sono spazi pubblici e di relazione, per questo tutta la comunità SNS, nella gestione dei propri account personali, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'istituzione che rappresenta, osservandone il [Codice etico](#).

Il personale dipendente della Scuola Normale Superiore, inoltre, è tenuto a rispettare il [Codice di comportamento](#), con riferimento particolare agli articoli 11-bis (Utilizzo delle tecnologie informatiche) e 11-ter (Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media).

Conclusioni e aggiornamenti

Queste linee guida sono uno strumento dinamico: saranno aggiornate periodicamente in base all'evoluzione degli strumenti, alle esigenze della comunità e ai feedback ricevuti.

Chiunque può proporre modifiche o segnalare criticità scrivendo all'indirizzo comunicazione@sns.it.