

SOCIAL MEDIA POLICY
(ART. 13 - 14)**SOMMARIO**

1. PREMESSE
2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA
 - 2.1 Norme di comportamento
 - 2.2. Gestione degli account della FIVEN S.P.A.
 - 2.3 Produzione e pubblicazione di contenuti
 - 2.4 Linguaggio e stile
 - 2.5. Norme di comportamento
 - 2.5.1. Norme generali di comportamento
 - 2.5.2. Norme specifiche di comportamento per la pubblicazione di contenuti attraverso i profili e/o le pagine associate alla FIVEN S.P.A. e ai suoi servizi e progetti.
3. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA
4. PRIVACY
5. CONTATTI

1. PREMESSE

Per raggiungere ed ampliare il pubblico di riferimento, per informare sulle nostre attività e servizi, ma anche per promuovere e sostenere la nostra dimensione valoriale, la FIVEN S.P.A. è presente sui principali social network.

La presente Social Media Policy costituisce, quindi, un codice di condotta che permette di regolare la relazione su internet ed in particolare sui social media nei rapporti sia tra la FIVEN S.P.A. e i suoi dipendenti/collaboratori, che nei confronti degli utenti esterni. I social media infatti, contribuiscono in maniera determinante a costruire la reputazione aziendale e la corporate vision. Sono una sorta di diario della vita aziendale e trasmettono non solo eventi, ma valori, novità, temi di organizzazione aziendale in genere. FIVEN S.P.A. utilizza così i social media per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini-utenti, gli enti locali, le aziende committenti, le associazioni e tutti gli altri soggetti pubblici e privati che si occupano delle tematiche relative alla formazione in un'ottica di trasparenza, condivisione ed efficacia della comunicazione.

Nel seguente regolamento vengono dunque, esplicate le regole di comportamento da tenere e condividere negli spazi attivati da FIVEN S.P.A. sui social media.

Ma cosa sono i Social Media?

I Social Media sono ambienti sociali che si differenziano dai media tradizionali per diversi aspetti. In particolare, permettono di ascoltare, entrare in relazione e creare comunità attraverso la creazione di contenuti (co)generati dagli utenti. Per "Social Media", in questo documento, intendiamo tutte le piattaforme sociali e web, fra cui: Siti di business & social networking (e.g. Facebook, LinkedIn, Google+, Yammer,); Piattaforme di blogging & microblogging (Twitter, Wordpress, .. compresi i blog personali); Piattaforme di video and photo sharing (Flickr, Instagram, YouTube); wiki & online collaborations (es: Wikipedia); forum (es: Google group, ..); chat & instant messaging (whatsapp); piattaforme di geolocalizzazione (Foursquare).

2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Gli obiettivi della Social Media Policy Interna sono:

1. Proteggere FIVEN da possibili rischi di comunicazione e di immagine, tutelandone allo stesso tempo dipendenti e collaboratori, rappresentanti e associati;
2. Ottimizzare l'efficacia delle attività di FIVEN sui social media, suggerendo modalità e tempi di interazione online, indicando i comportamenti più efficaci durante le crisi di comunicazione e supportando i rappresentanti di FIVEN S.P.A. nella loro vita digitale.

La Social Media Policy interna dunque, individua le principali norme di comportamento che i dipendenti/collaboratori della FIVEN S.P.A. sono tenuti ad osservare quando pubblicano contenuti e commenti su pagine o profili FIVEN S.P.A. e/o che contengano espliciti riferimenti alla FIVEN S.P.A., ai suoi servizi e ai suoi beneficiari. È infatti, sempre opportuno tenere presente che un utilizzo scorretto dei social network può comportare rischi elevati per chi ne usufruisce, con conseguenze anche gravi per l'immagine e la brand reputation della FIVEN S.P.A.

A tale scopo gli account Social di FIVEN vengono gestiti esclusivamente da parte del personale debitamente autorizzato: pertanto, ciascun dipendente/collaboratore presente attivamente su tali piattaforme è tenuto ad un comportamento responsabile.

Più in particolare, scopo della presente procedura è fornire le modalità d'uso interno dei Social Media dalla stessa utilizzati nei seguenti aspetti:

2.1. Gestione degli account;

2.2. Criteri per la produzione e pubblicazione dei contenuti;

2.3. Linguaggio e stile;

2.4. Norme di comportamento.

2.1. Gestione degli account della FIVEN S.P.A.

Il personale dipendente/collaboratore non può aprire pagine social, blog o altri canali telematici in nome o per conto della FIVEN S.P.A. senza la preventiva approvazione della stessa.

Come riferimento ai soli fini organizzativi dei suddetti account viene indicato l'Addetto Stampa di FIVEN S.P.A. che provvederà, altresì, al monitoraggio a campione degli stessi per verificarne la gestione coerente con la presente policy. In ogni caso, si ricorda che sono soggetti a tali regole tutti i dipendenti e collaboratori che abbiano la gestione, anche solo temporanea, dei Social della FIVEN S.P.A..

2.2 Produzione e pubblicazione di contenuti

La FIVEN S.P.A. promuove le proprie attività pubblicando con cadenza regolare sui propri canali Social contenuti testuali, fotografici e video, idonei a diffondere notizie relative ai progetti, agli eventi o ai servizi dalla stessa organizzati. I contenuti pubblicati si riferiscono a eventi attuali, o che si realizzeranno nel breve periodo. Gli utenti sono autorizzati a pubblicare commenti in relazione a qualsiasi contenuto pubblicato, e possono altresì manifestare apprezzamenti in relazione al loro contenuto tramite i c.d. "like".

2.3. Linguaggio e stile

Il linguaggio deve adeguarsi allo stile del social utilizzato. In ogni caso, valgono gli stessi principi e le prassi consone alla redazione di qualunque altro documento testuale: controllare l'ortografia, scrivere usando un italiano corretto, assicurarsi circa la veridicità di quanto

ci si appresta a pubblicare, non mancare di rispetto agli utenti che interagiscono con il profilo e considerare sempre le regole della buona educazione.

2.4. Norme di comportamento

Al fine di un corretto, decoroso ed etico utilizzo dei profili social, il personale della FIVEN S.P.A. è tenuto all'osservanza di una serie di norme di comportamento; di seguito sintetizzate.

2.4.1. Norme generali di comportamento

I dipendenti/collaboratori non sono autorizzati a divulgare informazioni riservate di cui sono a conoscenza (ad esempio: corrispondenza interna, informazioni di terze parti, dati personali comuni o sensibili di altri dipendenti e/o collaboratori e/o beneficiari dei propri servizi, di clienti o fornitori, o informazioni relative all'attività lavorativa, ai progetti e ai documenti che non sono ancora stati resi pubblici), né a diffondere foto, video o altro materiale di tipo multimediale che riprenda locali o personale della FIVEN S.P.A. senza l'espressa autorizzazione dei soggetti coinvolti o dell'Ente stesso.

Fermo restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, ai dipendenti/collaboratori è fatto divieto di diffondere messaggi o commenti a carattere offensivo, minatorio, ingiurioso o diffamatorio, sia nei confronti delle attività promosse dalla FIVEN S.P.A. e dei beneficiari dei propri servizi che nei confronti dell'utenza che interagisce con i Social.

I dipendenti/collaboratori sono sempre tenuti a ricordare che quanto viene pubblicato online può avere delle ripercussioni a livello globale devono rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico, ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro non possono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte.

Non possono aprire blog, pagine o altri canali a nome di FIVEN o che trattino argomenti riferiti all'attività dell'azienda, né possono utilizzare su account personali il marchio di FIVEN ed i marchi di prodotti o progetti di proprietà dell'azienda.

2.4.2 Norme specifiche di comportamento per la pubblicazione di contenuti attraverso i profili e/o le pagine associate alla FIVEN S.P.A. e ai suoi servizi e progetti.

I dipendenti/collaboratori non sono altresì, autorizzati a divulgare contenuti che si pongono in contrasto con i valori della FIVEN S.P.A., tranne che per immagini e/o video acquisiti esternamente ai servizi della FIVEN S.P.A. mediante acquisto o acquisizione in conformità con quanto disciplinato dalle norme vigenti sul diritto d'autore (copyright, copyleft e girato realizzato con il coinvolgimento di attori);

I dipendenti/collaboratori che hanno in gestione le pagine social della FIVEN S.P.A. e che posseggono altresì, un account personale sono tenuti a prestare la massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando le accortezze necessarie al fine di evitare l'interscambio degli account durante l'uso.

Oltre ad eventuali conseguenze personali di tipo civile e/o penale, la violazione delle regole qui menzionate può comportare in capo al singolo lavoratore una responsabilità di tipo disciplinare da accertarsi tramite un apposito procedimento interno.

3. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La Social Media Policy esterna regola i rapporti tra la FIVEN S.P.A. e gli utenti (c.d. followers) e più in generale con chi interagisce con la pagina social.

In particolare, la presente Policy intende regolamentare i seguenti aspetti:

3.1. Finalità;

SOCIAL MEDIA POLICY
(ART. 13 - 14)**3.2.1. Contenuti****3.3. Moderazione e regole di conversazione (netiquette);****3.4. Risposte a quesiti o messaggi.****3.1. Finalità**

I contenuti che vengono pubblicati sulle piattaforme Social sono ideati per informare gli utenti circa le attività, i servizi e le iniziative promosse dalla FIVEN S.P.A., nonché per favorire lo scambio e il dialogo tra gli stessi utenti.

3.2. Contenuti (cosa postiamo)

Sulle diverse piattaforme di social networking si informano i cittadini sulle novità in merito ai servizi e alle iniziative di FIVEN S.r.l, sulle attività che coinvolgono altri stakeholders, aziende committenti, a organizzazioni, associazioni e istituzioni nazionali e sovranazionali. I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, servizi giornalistici, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi cui FIVEN S.P.A. partecipa.

I contenuti fanno inoltre, riferimento a nuovi progetti di FIVEN, sia propri, sia quelli in cui esiste una rete tra partners.

Dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, lo Staff adibito alla gestione dei canali social valuta e rilancia informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (soggetti pubblici ed autonomie locali, istituti di ricerca, mezzi di informazione etc.) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

3.3. Moderazione e regole di conversazione (netiquette)

Gli utenti hanno il diritto di interagire liberamente all'interno della pagina social della FIVEN S.P.A. esprimendo preferenze ed opinioni tramite la pubblicazione di commenti che siano inerenti al contenuto pubblicato; è pertanto vietato utilizzare la pagina social per esigenze personali.

L'utente è sempre tenuto all'osservanza delle seguenti regole di comportamento:

- l'interazione deve essere educata e rispettosa degli altri utenti e della FIVEN S.P.A.: non saranno pertanto tollerati insulti, offese, minacce o volgarità di qualsiasi genere;

- è assolutamente vietato nei commenti utilizzare espressioni violente, offensive e discriminatorie per quanto concerne genere, età, origini etniche, opinioni personali, orientamento sessuale e religioso, disabilità;

- è altresì, vietata la pubblicazione di messaggi privi di rilevanza pubblica, nonché fuori contesto (c.d. off topic), spam, fake news o promotori di attività illegali;

- non è ammessa la pubblicazione di messaggi contenenti dati personali di terze persone (ad esempio indirizzo e-mail, numero di telefono, dati identificativi, ecc.);

- non è infine, ammessa la pubblicazione di commenti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

I messaggi pubblicati in violazione di tali regole saranno rimossi dall'Amministratore del profilo, il quale si riserva inoltre la facoltà di bloccare l'utente che, dopo un primo richiamo, continui a non rispettare le suddette norme provvedendo, se del caso, anche a trasmettere una segnalazione alle Autorità competenti.

L'attività di moderazione della pagina social da parte dell'Amministratore viene effettuata a posteriori, ed è unicamente finalizzata alla verifica e alla limitazione, in tempi ragionevoli, di comportamenti contrari alle sopra menzionate regole di comportamento.

3.4. Risposte a quesiti o messaggi

SOCIAL MEDIA POLICY
(ART. 13 - 14)

Eventuali domande, quesiti o richieste di informazioni pubblicate dagli utenti, sia in forma pubblica che privata, verranno prese in carico dall'Amministratore e inoltrate all'Ufficio competente, che provvederà a fornire una pronta risposta.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. Nel caso in cui la pagina social non sia lo strumento adeguato al soddisfacimento della richiesta, l'Amministratore provvederà a indicare il corretto canale di comunicazione a cui rivolgersi.

Le risposte a quesiti o messaggi vengono presidiati, di regola, secondo gli orari di apertura della FIVEN S.P.A., indicati all'interno del profilo.

La presente Policy e le norme di comportamento ad essa connesse rappresentano il principale riferimento anche nei casi in cui il dipendente/collaboratore di FIVEN S.P.A. si trovi ad interfacciarsi con pagine o profili Social gestiti da e per conto della Committenza, se non regolamentati.

4. PRIVACY

Si informano gli utenti che i commenti, le fotografie, i materiali pubblicati sulle bacheche virtuali dei social network sono indicizzabili dai motori di ricerca e potranno essere consultati da chiunque senza limite di tempo e di spazio; gli stessi contenuti potranno essere pubblicati anche da parte di altri social network. Poiché lo spazio di FIVEN è ospitato su una piattaforma esterna (Social network come Fb, Instagram) si invitano gli utenti a prendere visione delle relative privacy policy, con particolare attenzione ai profili di geolocalizzazione, al diritto di oblio, a programmi e applicazioni.

5. CONTATTI

Per qualsiasi dubbio o richiesta di informazioni puoi contattarci inviando una mail all'indirizzo e-mail: contact-us@fiven.eu