

SOCIAL MEDIA POLICY

Che cos'è una social media policy?

È un documento necessario per creare un programma di gestione di social media in un'organizzazione. Esso informa il personale sulle proprie responsabilità per sostenere la reputazione dell'Ente e fornisce parametri per il personale e per l'utenza.

La policy di Gulliver Soc. coop. soc. si ispira in primo luogo alle *"Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media"*. Fondamentali strumenti per redigere la policy sono state inoltre le esperienze già collaudate di altri Sistemi nazionali e internazionali.

Per comodità la policy è divisa in due parti:

1. **Policy esterna** che regola i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'ente.
2. **Policy interna** che definisce le regole e i comportamenti degli operatori

Accettazione dei termini della policy

Utilizzare i canali social di Gulliver comporta l'accettazione della policy; l'uso dei canali dopo la pubblicazione di eventuali modifiche sarà considerato accettazione delle stesse.

POLICY ESTERNA

Come riconoscere i profili ufficiali di Gulliver?

L'account ufficiale di Gulliver sui social media è definito attraverso l'acronimo, in tutte le possibili declinazioni, e attraverso il suo logo ufficiale.

Quali sono le finalità del nostro sistema social?

- ⇒ promuovere e valorizzare Gulliver;
- ⇒ dare risalto agli eventi e alle attività promosse da Gulliver;
- ⇒ promuovere le attività di Gulliver come fattore di interesse socio-culturale e personale;
- ⇒ creare un'interazione positiva nei luoghi reali e virtuali frequentati dal pubblico;
- ⇒ condividere informazioni sui servizi e mantenere i rapporti con gli stakeholders (utenti, familiari, committenza, altre cooperative o associazioni...) anche a distanza.

Qual è la struttura social di Gulliver?

I social media sono definiti come tutti quegli strumenti on-line che consentono la partecipazione e l'interazione con gli utenti. Essi rappresentano un universo vasto e in costante evoluzione, perciò è difficile definire in anticipo una piattaforma social stabile nel tempo e nei modi.

Oggi la presenza di Gulliver nel web è garantita da profili nei seguenti social media, classificati secondo la loro funzione:

- ✓ FACEBOOK (aggiornamenti di stato, microblogging, narrazione) per eventi e iniziative;
- ✓ X (aggiornamenti istituzionali) per eventi e iniziative;
- ✓ INSTAGRAM (condivisione di foto, immagini, promozioni) collegato a Facebook;
- ✓ YOUTUBE (condivisione di video) per incorporare i filmati nel sito o sugli altri profili social;
- ✓ LINKEDIN (bacheca per annunci e contatti di lavoro) legato al Settore Risorse Umane.

Chi gestisce i profili social di Gulliver?

Il sistema social di Gulliver è coordinato dall'Ufficio Comunicazione e Marketing di Gulliver con un'attività che prevede l'associazione di gestione e analisi dei social media. I profili sono gestiti dal medesimo ufficio, in collaborazione con tutto il personale del Sistema, che informa su attività specifiche e fornisce i contenuti per la pubblicazione. L'Ufficio Comunicazione fa parte dello Staff di Presidenza (insieme a Segreteria di Direzione, Ufficio CED, Ufficio Legale e Ufficio Soci) e risponde alla Direzione Operativa per tutto quel che concerne il monitoraggio e la supervisione dei profili social di Gulliver.

Altri redattori sono eventualmente individuati all'interno del personale dell'ente per ciò che concerne il blogging e la condivisione di materiale audio-video, a seconda delle necessità, su servizi correlati.

I canali social media di Gulliver sono moderati e monitorati ordinariamente dall'Ufficio Comunicazione e Marketing dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 8.30 alle 18.30, e al bisogno in occasioni particolari (eventi, iniziative, ricorrenze, ecc.).

Quali sono i nostri contenuti?

L'Ufficio Comunicazione pubblica settimanalmente/mensilmente sul profilo Facebook/Instagram/X di @GulliverModena e al bisogno sul canale YouTube/sul profilo LinkedIn. L'attività si riduce nel fine settimana, nei periodi festivi e nei mesi estivi, limitandosi alla programmazione di base impostata tempestivamente.

I contenuti sono organizzati in rubriche il cui titolo è accompagnato dall'hashtag #GulliverModena o #areaproductiva o #nomeservizio a evidenziarne immediatamente la natura tematica. Alcuni esempi:

#	Rubrica	Contenuto	Social
#GulliverModena	Aggiornamenti sulla cooperativa	Temi di interesse per lavoratori, soci, stakeholders e comunità	Facebook/Instagram/X/YouTube
#Aree #Temi #Eventi	Attività dei Servizi	Iniziative, eventi, aggiornamenti	Facebook/Instagram/X/YouTube
#Lavoraconnoi	Attività delle Risorse Umane	Annunci, selezioni, ricerca personale	Facebook/Instagram/X/LinkedIn
#PoliambulatorioGulliver	Promozione attività Divisione	Promozioni, eventi, open day, iniziative, interviste	Facebook/Instagram/YouTube
#Famiglia360 #LaBottegaDelleIdee #SlowArt-SEI #BottegadelleIdee	Promozione attività rivolte ai privati	Prodotti e servizi, promozioni, iniziative	Facebook/Instagram

Quali sono le regole di conversazione sui nostri profili?

Gulliver invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Sui canali social non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui.

I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e Gulliver non può essere ritenuta responsabile di ciò che è postato sui canali da terzi.

Saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espresse in questo documento.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Le presenti linee guida sono da intendersi come integrazione dei principi noti come "netiquette" e che ogni membro di una community online dovrebbe già conoscere e rispettare: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

In particolare, saranno rimossi:

- ✓ contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- ✓ contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- ✓ spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali (blog, siti privati, ecc.) verranno subito rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione ai gestori dei social network;
- ✓ conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- ✓ informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici;
- ✓ contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- ✓ commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy;
- ✓ interventi inseriti ripetutamente.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- ✓ off topic, cioè commenti non pertinenti all'argomento pubblicato;
- ✓ segnalazioni, suggerimenti e reclami sui servizi (per questo tipo di comunicazioni, è bene utilizzare i canali appropriati stabiliti dai Regolamenti Interni, contattando i referenti del Servizio o l'Ufficio Qualità e utilizzando gli appositi format/moduli/questionari);
- ✓ post e commenti scritti con linguaggio offensivo, atti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.

Con chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma, al Responsabile delle Risorse Umane, all'Ufficio Legale ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Quali sono le regole sulla privacy?

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai nostri canali saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy, così come previsto dal D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e dal Regolamento Europeo UE 2016/679 (GDPR).

I dati particolari ("sensibili") postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social di Gulliver verranno rimossi.

Come trattiamo le immagini e i video sui nostri profili social?

I canali social di Gulliver producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Quando si utilizzano contenuti multimediali terzi (es. YouTube) occorre rispettare le condizioni d'uso indicate.

Come si accede ai nostri profili?

Alle piattaforme social di Gulliver si accede dal sito (cliccando sulle rispettive icone in Home Page) o attraverso i motori di ricerca. I canali di Gulliver sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno personali profili social, ove ciò sia consentito (es. alcune piattaforme limitano certe funzioni ai non iscritti).

Come è possibile contattarci?

Attraverso la messaggistica privata del profilo Facebook/Instagram/X/ YouTube/Linkedin oppure all'indirizzo email comunicazione@gulliver.mo.it

POLICY INTERNA

In aggiunta a quanto specificato sopra:

Come i lavoratori possono interagire sui social networks di Gulliver?

Ogni dipendente che interviene sui social di Gulliver a partire dal proprio profilo personale è tenuto a specificare che non lo fa nelle veci di Gulliver. Deve inoltre evitare di rilevare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo e, qualora si trovi coinvolto in discussioni critiche o dannose, è invitato a informare i responsabili dei social media per una gestione condivisa.

Come i lavoratori devono utilizzare i propri account privati?

Il personale di Gulliver, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento, tese a garantire la salvaguardia dell'ente e delle persone che vi lavorano.

In particolare:

- ⇒ il lavoratore che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a specificare nelle informazioni biografiche personali che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'ente;
- ⇒ il lavoratore può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di Gulliver: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche. È da evitare invece la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi di Gulliver non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito di Gulliver o su un altro sito istituzionale di riferimento (es. della Committenza).
- ⇒ il lavoratore è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora ed in particolare:
 - non può divulgare, comunicare o pubblicare, in alcun modo a terzi, direttamente o indirettamente, in toto o in parte, le informazioni (dati relativi ai colleghi, ai soci, agli utenti, alla società) apprese in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa, né potrà usarle, sfruttarle o disporne in proprio o tramite terzi;
 - fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, sono da evitare la trasmissione e diffusione di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti di Gulliver, riferiti alle attività istituzionali dell'ente e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere alla società, ledendone l'immagine e compromettendo l'efficienza del servizio di interesse pubblico dalla stessa svolto;
 - deve sempre ricordarsi che i propri contenuti, anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
 - deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti all'attività lavorativa svolta;
 - ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono nella sede di lavoro non può divulgare in alcun modo (via web, su blog, social network, whatsapp, ecc.) foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali, personale ed utenti senza l'autorizzazione scritta di Gulliver e delle persone coinvolte;
 - non può aprire blog, pagine o altri canali a nome di Gulliver o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'ente, senza autorizzazione preventiva della redazione;
 - non può utilizzare su account personali il marchio di Gulliver (fatta eccezione per LinkedIn).

La violazione di tali regole di comportamento è fonte di responsabilità disciplinare, accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

I dipendenti abilitati all'utilizzo dei social istituzionali, che possiedano anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

Per informazioni: Ufficio Comunicazione e Marketing
comunicazione@gulliver.mo.it | 059 2589608 | 346 1165419

[data creazione 18.06.2020, ultimo aggiornamento 20.05.2025]