

# Social Media Policy

AGGIORNATA AD OTTOBRE 2015

- Che cos'è

La Social Media Policy è il codice di condotta societario che fornisce le linee guida a tutta la popolazione aziendale sull'utilizzo e la pubblicazione di contenuti e commenti sulla rete internet a 360°, sia che questo faccia parte del proprio lavoro sia che questo venga fatto a titolo personale.

Una buona Social Media Policy rappresenta lo strumento migliore per far sì che i dipendenti di un'azienda siano i primi Ambasciatori del Brand di cui andare orgogliosi. Chiunque operi in questo Gruppo è tenuto a sentirsi responsabile del rispetto di questa policy e della sua costante implementazione.

- Perché è necessario adottare una Social Media Policy

L'uso corretto dei Social Media rappresenta un grande beneficio per la nostra azienda. Parimenti, un utilizzo scorretto dei canali Social rischia di danneggiare anche gravemente la reputazione di un'azienda e, per esteso, quella delle figure professionali che ci lavorano. Pertanto, strutturare una Social Media Policy efficace è un'azione volta alla tutela di tutti nella consapevolezza che non esiste divisione tra pubblico e privato.

- Responsabilità

Una Social Media Policy non rappresenta mai un documento definitivo, ma un buon punto di partenza su cui lavorare. Per questo motivo la nostra azienda si preoccupa di implementare costantemente questo documento nel tempo. A tal proposito è necessario il contributo di ognuno, le figure addette a valutare e strutturare qualsiasi spunto sono il **Social Media Manager**, il **Marketing Manager** e il **Customer Service Manager**.

- Utilizzo degli Account Personali

Come rappresentante dell'azienda, ogni dipendente si identifica con l'azienda stessa. Pertanto ogni nostra azione sui social può potenzialmente minare la credibilità del Brand nonché la nostra immagine insieme a quella degli altri colleghi che ci lavorano.

Ogni volta che utilizziamo un Social Network, sia per motivi aziendali che per motivi personali, dobbiamo fare riferimento alle **regole del buon senso**:

- Accertarsi di scrivere in un italiano corretto e di scrivere solo fatti certi e verificati;
- Accertarsi di non mancare di rispetto a persone e/o aziende (pubbliche o private), gruppi o categorie di persone e istituzioni;
- Rispettare sempre le regole della buona educazione;
- Evitare litigi o flame;
- Non rispondere mai alle provocazioni, ma confrontarsi immediatamente con il crisis manager;
- Se si è in dubbio non postare, piuttosto consultati con il **Social Media Manager**;
- Assicurarsi che i dati personali, le informazioni riservate e i materiali aziendali non siano soggetti a tentativi di phishing.



E le regole aziendali:

1. Rispettare i valori del Brand e agire sempre in conformità ad essi;
2. Ricordarsi chi siamo e chi sono i nostri principali interlocutori. Abbiamo la responsabilità di parlare a giovani e giovanissimi, ai loro genitori, alle Istituzioni e ai potenziali partner commerciali;
3. Ricordarsi sempre che i propri post anche se privati, una volta messi in rete possono avere risonanza globale;
4. Ricordarsi sempre che Internet non dimentica. Qualsiasi contenuto può essere riportato alla luce e usato contro di te e l'Azienda per cui lavori. Bisogna sempre accertarsi di essere inattaccabili;
5. Se parli a nome dell'Azienda non fare mai promesse che non puoi mantenere, rivolgiti prima al Marketing Manager;
6. Impegnarsi a dire sempre il vero e a trasmettere sempre valori positivi;
7. Non discutere/commentare mai partner, colleghi o competitor senza l'approvazione del Social Media Manager;
8. Sii intelligente. La prima figura ad essere danneggiata dai tuoi contenuti scorretti sei tu stesso.

- **Utilizzo degli Account Aziendali**

Ogni volta che utilizziamo un account aziendale, a prescindere dalla piattaforma comunicativa utilizzata, dobbiamo avere la consapevolezza che stiamo parlando a nome dell'azienda, qualunque messaggio espresso verrà poi accostato ad una presa di posizione ufficiale della società.

Per l'utilizzo di tali account è quindi previsto il seguente codice di condotta:

1. Gli account aziendali possono essere utilizzati per fini comunicativi solo da coloro i quali sono stati espressamente autorizzati dal Social Media Manager;
2. Qualsiasi tipo di risposta a utenti singoli, pagine e/o figure esterne a quelle aziendali deve rispettare le disposizioni della Social Media Policy e deve essere eventualmente concordata con i Manager incaricati;
3. Qualsiasi contenuto postato sia esso nativo o reshariato deve rispettare le disposizioni della Social Media Policy in materia;
4. È inoltre espresso compito degli account aziendali moderare contenuti inappropriati o diffamatori postati sui propri canali da utenti privati;
5. Accertarsi di rispettare i diritti di Copyright.

- **Non osservanza della Social Media Policy**

È fatto obbligo a tutti gli utenti di osservare le disposizioni portate a conoscenza con la presente Policy. Il mancato rispetto o la violazione delle regole sopra ricordate è perseguibile nei confronti del personale lavoratore con i provvedimenti disciplinari previsti dal vigente CCNL, nonché con le azioni civili e penali consentite.

