

Per raggiungere e ampliare il pubblico di riferimento, per informare sulle nostre attività e servizi, ma anche per promuovere e sostenere la nostra dimensione valoriale, la Cooperativa Sociale Itaca è presente sui principali social network (Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram).

La presente Social Media Policy costituisce un codice di condotta che permette di regolare la relazione su internet, e in particolare sui social media, sia tra la Cooperativa e i suoi dipendenti/collaboratori, sia nei confronti degli utenti esterni.

## **Social Media Policy interna**

La Social Media Policy interna individua le principali norme di comportamento che i dipendenti/collaboratori della Cooperativa sono tenuti ad osservare quando pubblicano contenuti e commenti su pagine o profili Itaca e/o che contengano espliciti riferimenti alla Cooperativa, 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 circa l'immagine e la reputazione della Cooperativa.

Gli account Social di Itaca vengono gestiti da personale (c.d. Amministratore) debitamente incaricato per iscritto dalla Cooperativa, tuttavia ogni dipendente/collaboratore presente attivamente su tali piattaforme è tenuto ad un comportamento responsabile; a tal proposito, il presente documento intende individuare le modalità d'uso interno dei Social Media dalla stessa utilizzati, in particolare nei seguenti aspetti:

- 1. Gestione degli account;**
- 2. Criteri per la produzione e pubblicazione dei contenuti;**
- 3. Linguaggio e stile;**
- 4. Norme di comportamento.**

### **1. Gestione degli account della Cooperativa Itaca**

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

Come riferimento ai soli fini organizzativi dei suddetti account viene indicato l'Addetto Stampa di Itaca 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 Cooperativa.

### **2. Produzione e pubblicazione di contenuti**

La Cooperativa Itaca 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”.

### **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.

### **4. Norme di comportamento**

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

#### ***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 Cooperativa 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 Cooperativa 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.

#### ***4.2 Norme specifiche di comportamento per la pubblicazione di contenuti attraverso i profili e/o le pagine associate alla Cooperativa 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 Cooperativa;
- in accordo con i principi di tutela espressi nella “Child Protection Policy” della Cooperativa Sociale Itaca, nel caso di condivisione di contenuti (nello specifico, foto o video) aventi ad oggetto minori di età inferiore ai 14 anni, i dipendenti/collaboratori sono tenuti a rendere il minore irricognoscibile (ad esempio, pubblicando esclusivamente foto dove il minore è ritratto di spalle), fatta eccezione

esclusivamente per immagini e/o video acquisiti esternamente ai servizi della Cooperativa 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). È ammessa la pubblicazione di immagini che consentono l'identificazione di minori dai 14 ai 18 anni di età, esclusivamente previo consenso diretto dell'interessato e di entrambe i genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale;

- i dipendenti/collaboratori che hanno in gestione le pagine social della Cooperativa 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.

## **Social Media Policy esterna**

La Social Media Policy esterna disciplina i rapporti tra la Cooperativa 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:

- 1. Finalità;**
- 2. Moderazione e regole di conversazione (netiquette);**
- 3. Risposte a quesiti o messaggi.**

### **1. Finalità del Social Media**

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

### **2. Moderazione e regole di conversazione (netiquette).**

Gli utenti hanno il diritto di interagire liberamente all'interno della pagina social della Cooperativa, 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 Cooperativa; 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 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 altresì 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. Risposte a quesiti o messaggi**

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 Cooperativa, 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 Itaca si trovi ad interfacciarsi con pagine o profili Social gestiti da e per conto della Committenza, se non regolamentati.