

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Unioncamere Emilia-Romagna pubblica contenuti istituzionali sul sito web www.ucer.camcom.it, luogo virtuale dove sono depositate tutte le informazioni d'interesse pubblico e approfondite le attività offerte agli utenti dell'ente, imprese e cittadini, fruibili spesso anche direttamente on line. Per coinvolgere sempre più persone nell'attività di comunicazione istituzionale, **Unioncamere ER** è anche presente sui social media (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, ecc.) secondo finalità istituzionali e di interesse generale, per ascoltare opinioni e per informare in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti, che possono approfondire sul sito. La Social Media Policy è il codice di condotta, adottato formalmente, che regola la relazione su internet, e in particolare sui social media, tra l'azienda e i suoi dipendenti (Social Media Policy Interna) e tra l'azienda e i suoi utenti (Social Media Policy Esterna).

I canali social di **Unioncamere ER** sono gestiti dal Team Comunicazione, e in particolare da dipendenti autorizzati dal Segretario Generale dell'ente.

Unioncamere ER si riserva la possibilità di creare Pagine o Gruppi dedicati alla promozione di specifici progetti, identificabili attraverso il titolo della pagina stessa e gestiti da altri Settori dell'ente, da persone specificamente autorizzate dal Dirigente o da professionisti incaricati.

I canali social di **Unioncamere ER** producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, che sono da considerarsi in licenza "[Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/)": possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di **Unioncamere ER** che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato sui propri canali da terzi.

Unioncamere ER vuole anche fungere da "regia camerale regionale" riproponendo le notizie diffuse dalle Camere di commercio regionali dandone maggiore diffusione e slancio, soprattutto per quelle attività che necessitano di accrediti e/o iscrizioni come ad esempio convegni, conferenze, fiere e manifestazioni, incontri b2b, corsi e giornate info-formative.

Moderazione

I canali social media di **Unioncamere ER** normalmente vengono moderati in orario di ufficio (Lunedì/giovedì dalle ore 8:15 alle ore 16:45 e il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00).

Si invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa: sui canali social di **Unioncamere ER** tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, seguendo sempre le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui.

Saranno moderati, anche preventivamente, e saranno rimossi tempestivamente 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 e in particolare:

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale

- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali
- sollecitazioni al commercio
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza pubblica
- 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.

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

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (*off topic*)
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto
- linguaggio o contenuti offensivi
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social
- spam
- interventi inseriti ripetutamente.

Unioncamere ER si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Per chi dovesse violare 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 ed eventualmente di segnalare l'utente alle forze dell'ordine preposte.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Twitter, Facebook, LinkedIn, YouTube, ecc.).

Si rammenta che i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social di **Unioncamere ER** verranno rimossi (vedi sezione Moderazione).

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali di **Unioncamere ER** saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Per contattare la redazione dei canali social di **Unioncamere ER** inviare una mail a comunicazione@rer.camcom.it

Di seguito si riporta la policy per ogni social media utilizzato da **Unioncamere ER**, per chiarire che tipo di contenuti vengono veicolati, chi li produce e come viene gestita la conversazione on line.

Twitter Policy

L'account Twitter di **Unioncamere ER** è <https://twitter.com/UnioncamereER>

Per postare messaggi non vengono utilizzati automatismi, come i *tools* che generano tweet da *RSS feeds*: i tweet sono realizzati e pubblicati esclusivamente dalle persone preposte.

I tweet postati da <https://twitter.com/UnioncamereER> sono legati all'attività di **Unioncamere ER** o comunque legati a argomenti ritenuti di interesse per le imprese del territorio.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Chi segue <https://twitter.com/UnioncamereER> non viene automaticamente seguito. Tuttavia è garantita l'analisi dei followers, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei messaggi di <https://twitter.com/UnioncamereER> e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.

Sono apprezzati commenti, proposte e idee da parte di tutti i followers.

Non è garantita la risposta diretta alle menzioni ma, laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, il team di <https://twitter.com/UnioncamereER> partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.

Facebook Policy

Unioncamere ER ha un profilo istituzionale su Facebook <https://www.facebook.com/UnioncamereEmiliaRomagna> e altre Pagine o Gruppi dedicati alla promozione di specifici progetti.

Chi segue **Unioncamere ER** non viene automaticamente seguito.

Tuttavia è garantita l'analisi degli utenti a cui "piace" la pagina e degli utenti che si "registrano" a **Unioncamere ER**, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei messaggi di <https://www.facebook.com/UnioncamereEmiliaRomagna> e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.

Gli utenti possono postare sul proprio profilo Facebook testi, foto o video citando **Unioncamere ER**: i post saranno notificati come "Menzioni" a **Unioncamere ER** e il team di <https://www.facebook.com/UnioncamereEmiliaRomagna> valuterà se riproporli condividendoli sulla propria pagina.

Gli utenti possono contribuire con una recensione alla pagina nella sezione "Recensioni", comunicando agli amici la propria valutazione. Gli utenti sono liberi di condividere sui propri profili i post di **Unioncamere ER**.

La pagina <https://www.facebook.com/UnioncamereEmiliaRomagna> non è raggiungibile tramite messaggi privati, per questo tipo di esigenza si rimanda alla comunicazione via email sulla casella comunicazione@rer.camcom.it. Sono apprezzati commenti, proposte e idee da parte dei visitatori. Non è garantita la risposta diretta ma, laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, la redazione di **Unioncamere ER** partecipa alla conversazione e risponde ai commenti.

YouTube Policy

L'account YouTube <https://www.youtube.com/user/unioncamereER> di **Unioncamere ER** è gestito dal Team Comunicazione, e in particolare da dipendenti autorizzati con Disposizione gestionale del Segretario Generale dell'ente.

Per postare video non vengono utilizzati automatismi (come i *tools* che generano post da *RSS feeds*): i video sono caricati e pubblicati esclusivamente dalle persone preposte.

I video presenti sul canale possono essere:

- realizzati direttamente dal team preposto
- realizzati da soggetti terzi per conto di **Unioncamere ER**
- realizzati da soggetti terzi a scopo di informazione giornalistica su temi camerali e inseriti in apposite playlist.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Chi si iscrive al canale <https://www.youtube.com/user/unioncamereER> non viene automaticamente seguito. Tuttavia è garantita l'analisi degli iscritti, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei messaggi di <https://www.youtube.com/user/unioncamereER> e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.

Sono apprezzati commenti, proposte e idee da parte dei visitatori. Non è garantita la risposta diretta ma, laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, la redazione di **Unioncamere ER** partecipa alla conversazione e risponde ai commenti. È apprezzata la segnalazione di video pertinenti ai temi trattati che a giudizio dell'ente potranno essere inseriti nelle play list esistenti.

LinkedIn Policy

Unioncamere ER possiede una Company Page su LinkedIn.

Chi segue <https://www.linkedin.com/company/unioncamere-emilia-romagna> non viene automaticamente seguito. Tuttavia è garantita l'analisi dei followers, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei messaggi di **Unioncamere ER** e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.

Gli utenti iscritti ai Gruppi LinkedIn gestiti da **Unioncamere ER** sono liberi di postare, commentare e consigliare contenuti, nel rispetto dei principi generali indicati nel paragrafo "Moderazione".

Sono apprezzati commenti, proposte e idee da parte di tutti i followers. Non è garantita la risposta diretta a commenti e messaggi diretti ma, laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, il team di **Unioncamere ER** partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.

Google+ Policy

Unioncamere ER ha attivato un account su GooglePlus, <https://plus.google.com/u/0/b/106610002550842546684/+UnioncamereER>

Il servizio di comunicazione tramite <https://plus.google.com/u/0/b/106610002550842546684/+UnioncamereER> ha il fine principale di aumentare l'indicizzazione sui principali motori di ricerca. I benefici principali sono a livello di localizzazione.

Google Plus è stato totalmente integrato con Mappe e Reviews quindi può avere un'influenza diretta molto importante nel processo di ricerca di un utente di qualcosa di vicino a lui geograficamente, da smartphone.

è garantita l'analisi dei followers, con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei messaggi di **Unioncamere ER** e adottare modalità comunicative e contenuti adeguati.

Sono apprezzati commenti, proposte e idee da parte di tutti i followers. Non è garantita la risposta diretta a commenti e messaggi diretti ma, laddove si ravvisi l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, il team di **Unioncamere ER** partecipa alla conversazione e risponde alle richieste ricevute.