

## SOCIAL MEDIA POLICY

## Premessa

Attraverso la “*Social Media Policy*” e le Linee guida sull'uso dei social media per i dipendenti, General Fittings regola la pubblicazione di contenuti sui canali *social* (diretti e indiretti) di General Fittings e l'interazione dei dipendenti con il mondo social.

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

SOCIAL MEDIA POLICY.....	3
1. Finalità .....	3
2. Contenuti.....	3
3. Interlocutori.....	3
4. I <i>social media corporate</i> di General Fittings.....	3
5. Amministratori dei <i>corporate social media</i> di General Fittings.....	3
6. Contenuti propri e di terzi .....	3
7. Moderazione .....	4
8. <i>Netiquette</i> .....	4
9. <i>Follow</i> e condivisioni .....	4
10. Privacy .....	4
11. Pubblicazione.....	5
12. Aggiornamento .....	5

## SOCIAL MEDIA POLICY

La presente *policy* regola lo stile di espressione e comunicazione dei valori e dei contenuti corporate dell'azienda attraverso i canali *social*.

### 1. Finalità

- General Fittings utilizza i canali *social* come strumento di relazione e contatto con i propri interlocutori.
- L'obiettivo della comunicazione *social* di General Fittings consiste nel condividere e fornire informazioni circa prodotti, iniziative, corporate news, informazioni tecniche e di attualità.
- General Fittings utilizza i canali *social* anche per raccogliere suggerimenti e domande su prodotti e attività svolte.
- I canali *social* non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente.
- Sono graditi gli interventi da parte degli interlocutori nel rispetto della *netiquette* descritta di seguito.

### 2. Contenuti

I contenuti (testi, immagini, video) riguardano principalmente i prodotti, iniziative di comunicazione, eventi aziendali e iniziative/fiere, notizie positive di attualità.

### 3. Interlocutori

Gli interlocutori a cui General Fittings si rivolge sono:

- Clienti
- Fornitori
- Partner
- Dipendenti
- Utenti del web in genere

### 4. I *social media corporate* di General Fittings

Per comunicare con i propri interlocutori, General Fittings si avvale delle seguenti piattaforme social:

- Facebook
- LinkedIn
- Instagram
- YouTube

### 5. Amministratori dei *corporate social media* di General Fittings

Lo staff dell'Ufficio Marketing di General Fittings è amministratore, su mandato della Direzione, dei canali *social* di General Fittings e rappresenta la voce unica dell'azienda (non può essere rappresentata da altri soggetti, dipendenti o collaboratori, che dovessero intervenire nelle discussioni).

### 6. Contenuti propri e di terzi

Sui canali social General Fittings pubblica testi, foto, immagini, infografiche, video e altri materiali multimediali prodotti dall'Ufficio Marketing.

General Fittings può occasionalmente condividere contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, prodotti da soggetti terzi. In questi casi, General Fittings si limita a verificare l'attendibilità della fonte, senza certificarne contenuti e senza assumersi alcuna responsabilità.

## 7. Moderazione

General Fittings incoraggia tutti a interagire con i propri *account*, ricordando che:

- General Fittings si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social media*, senza alcune attività di moderazione preventiva (prima che i contenuti siano visibili a tutti gli utenti del *web*, ma solo a pubblicazione avvenuta).
- Sono graditi i commenti purché educati, pertinenti e misurati nel linguaggio, indicando possibilmente le fonti dei propri commenti.
- Tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione in modo garbato e rispettoso delle opinioni altrui.
- I commenti degli utenti/interlocutori rappresentano l'opinione dei singoli che si assumono la piena responsabilità dei propri *post* e non quella di General Fittings, che non è responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali *corporate*.
- Non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti. Se il tema risulta utile e adeguato allo stile comunicativo, il *Social Media Team* di General Fittings risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

## 8. Netiquette

- Tutti i *post* e i commenti incoerenti alla *netiquette* esposta in questo documento vengono cancellati.
- Sono scoraggiati commenti non pertinenti all'argomento pubblicato e commenti/*post* scritti per disturbare la discussione
- Non possono essere pubblicate o linkate immagini o video di minorenni e contenuti con le seguenti caratteristiche:
  - Informazioni che possono compromettere la sicurezza
  - Contenuti sessuali o link a contenuti sessuali
  - Linguaggio o contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici
  - Contenuti che violino la normativa sul diritto d'autore
  - Informazioni che ledano la privacy
  - Contenuti offensivi di qualsiasi genere
  - Contenuti che promuovano la discriminazione, l'odio, la violenza, gli atti illeciti etc.
  - Contenuti che contengono dati sensibili
  - Contenuti chiaramente fuori tema
  - Spam
  - Contenuti ripetuti
  - 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

## 9. Follow e condivisioni

Per General Fittings seguire un *account social* o inserirlo in liste di interesse non significa condividerne le linee di pensiero.

Chi segue un canale *social* di General Fittings non viene automaticamente seguito.

## 10. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati, spediti direttamente al *Social Media Team*, saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla *privacy*.

## 11. Pubblicazione

General Fittings pubblica la presente *policy* sul proprio sito internet. Eventuali commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo e-mail [marketing@generalfittings.it](mailto:marketing@generalfittings.it).

## 12. Aggiornamento

Eventuali modifiche alla presente *Policy* devono essere approvate dalla Direzione.

Gussago, 01/06/2019