



## SOCIAL MEDIA POLICY – PAGINA FACEBOOK GAL EVV

Il GAL Escartons e Valli Valdesi pubblica contenuti istituzionali sul sito web [www.evv.it](http://www.evv.it), dove sono depositate tutte le informazioni d'interesse pubblico e approfondite le attività rivolte agli utenti dell'ente.

Per coinvolgere sempre più persone nell'attività di comunicazione istituzionale, il GAL è anche presente sui social media, nello specifico tramite una pagina Facebook, secondo finalità istituzionali e di interesse generale di comunicazione esterna, al pubblico, ai soci, agli enti e agli stakeholder del territorio. Molti dei contenuti veicolati sono poi disponibili in modo più approfondito sul sito.

La presente Social Media Policy è il codice di condotta che regola la relazione su internet, e in particolare sulla pagina Facebook, tra il GAL e persone fisiche, aziende, soci, enti e stakeholder.

La presente Social Media Policy fornisce le principali norme di comportamento da adottare con riguardo a tutti i contenuti pubblicabili e/o condivisibili sulla pagina, nonché le pratiche da adottare in relazione ai contenuti postati da chiunque interagisca con il GAL sui social (dagli enti pubblici sino alle aziende private e persone fisiche).

In relazione alla Social Media Policy adottata internamente all'ente, si sottolineano le seguenti caratteristiche fondamentali della presenza su Facebook:

- **Coerenza:** la presenza su Facebook deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'ente, sia online che offline.
- **Aggiornamento:** utilizzare i social media implica il coinvolgimento di utenti e stakeholder con informazioni aggiornate costantemente, almeno con cadenza almeno bimensile.
- **Apertura:** con l'utenza on line occorre tenere lo stesso comportamento corretto e professionale dovuto nei rapporti fisici. Gli utenti dei social media possono esprimere la loro opinione e quindi sono possibili commenti o critiche nei confronti dell'ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento di ascolto e risposta, coerente rispetto alla situazione.

### 1. Modalità di gestione della pagina Facebook istituzionale

La pagina facebook "GAL Escartons e Valli Valdesi" è di proprietà dell'ente ed è gestita dal responsabile della comunicazione del GAL, tramite il profilo facebook dedicato. All'editing della pagina, per ora tramite profili privati, collabora la società dstile s.c.

Il responsabile della comunicazione tramite i canali web e del monitoraggio della stessa (pubblicazione contenuti, interazioni con gli utenti, monitoraggio degli aggiornamenti dei termini di servizio) è l'animatore/animatrice del GAL. Gli editor non possono pubblicare o rilasciare alcuna informazione che è considerata confidenziale o non pubblica. Se ci sono domande su ciò che è considerato confidenziale, gli editor devono richiedere verifica al responsabile dei servizi web, che a sua volta ha come referente il Direttore del GAL.



Tutte le persone che collaborano all'editing devono avere il permesso per poter fare riferimento e/o utilizzare post e/o immagini di colleghi, ex dipendenti, soci, fornitori, ecc. Inoltre, devono avere il permesso per l'utilizzo di diritti d'autore di terzi, materiale protetto da copyright, marchi, marchi di servizio o altra proprietà intellettuale.

## 2. Produzione e pubblicazione dei contenuti

Il GAL Escartons e Valli Valdesi promuove sui propri canali social contenuti testuali, grafici, fotografici e video, che nel momento della pubblicazione devono rispondere sempre a tutti i seguenti criteri:

- diffusione di novità relative a progetti, eventi, servizi dell'ente, utili per gli utenti;
- attualità della notizia cui il contenuto social deve riferirsi, con testi e/o immagini che ne testimonino o l'accadere in tempo reale (es. una conferenza stampa di lancio di un nuovo bando, ecc.) o il realizzarsi in breve tempo (una scadenza, un avviso al pubblico);
- link a pagina del sito istituzionale dove si fa riferimento o si approfondisce il contenuto.

Sono inoltre ammesse condivisioni da pagine di:

- Comuni e Unioni Montane dell'area GAL;
- Regione Piemonte, Città Metropolitana, Ente di gestione delle Aree Protette del Parco Alpi Cozie, Turismo Torino e Provincia, GAL piemontesi nelle loro pagine generali e/o declinazioni specifiche;
- soci, associazioni e stakeholder del territorio o partner del GAL in progetti specifici;
- altri soggetti che per mission istituzionale svolgono attività di utilità pubblica e/o con ricadute collettive sull'area GAL (per es. Musei, uffici turistici, reti territoriali, ecc.) o che sono portatori di buone pratiche utili da diffondere.

In particolare, potranno essere condivisi, apprezzati tramite like e/o commentati tutti i contenuti inerenti:

- il territorio di riferimento (i 56 comuni ove il GAL opera);
- PSR, PSL, altre iniziative di sviluppo montano, rurale e territoriale;
- iniziative, progetti, convegni e fiere di interesse per l'area, organizzate o promosse dal GAL nonché dai soci o da altri portatori di interesse del territorio, come sopra specificato.

Sono inoltre ammesse condivisioni legate a contenuti che valorizzino il patrimonio storico-culturale, architettonico, religioso o ambientale del territorio. In ogni caso il "mi piace" è consigliato quale utile strumento di costruzione della "community".

Non sono invece ammesse:

- condivisione di contenuti non inerenti alle attività del GAL e relative a territori diversi;
- condivisione da profili privati o pagine aziendali private;
- promozione di iniziative private, a meno che non abbiano una evidente ricaduta collettiva, e/o commerciali.

## 3. Tempi e modi della conversazione



I canali social istituzionali sono gestiti secondo una programmazione mensile, affiancata da una condivisione settimanale/giornaliera dei contenuti (condivisioni da altre pagine o link dal sito istituzionale) quando necessario. I contenuti programmati mensilmente avranno un fine maggiormente strategico, mentre i contenuti condivisi giornalmente o settimanalmente andranno a rispondere ad esigenze di condivisione dal sito istituzionale, nonché di condivisione o interazione con soci, enti o stakeholder del territorio.

Gli utenti possono fare richieste al GAL attraverso il pulsante predisposto "Invia un messaggio" visibile sulla pagina. Il tempo massimo di risposta agli utenti, anche in merito ad eventuali loro commenti, è una settimana. Gli utenti sono comunque invitati per richieste urgenti a contattare il GAL tramite i canali dedicati: telefono o e-mail.

#### 4. Linguaggio e stile

Il linguaggio deve adeguarsi allo stile del social utilizzato. Su Facebook lo stile è vicino al pubblico, senza perdere l'autorevolezza dell'istituzione, adottando un linguaggio non eccessivamente complicato o rigoroso. Rimangono valide le regole per la redazione web di qualunque altro testo: scrivere in un italiano corretto, scrivere solo fatti certi e verificati, non mancare di rispetto a persone e/o aziende (pubbliche o private), gruppi o categorie di persone e istituzioni. Andranno infine rispettate sempre le regole della buona educazione, in particolare sul web la "netiquette" (Galateo della Rete).

Resta fermo che i commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quelli del GAL, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato da terzi.

In particolare i contenuti inseriti da terzi saranno moderati sulla base di queste regole:

- non è possibile riportare dati sensibili propri o di terzi;
- non è possibile utilizzare termini offensivi o lesivi in riferimento a persone, idee o cose;
- è vietato postare commenti non inerenti a quelli della realtà social/web, come indicato sopra, oppure non inerenti al post pubblicato;
- non è possibile utilizzare la pagina del GAL per promuovere una propria attività;
- è vietato fare commenti osceni o inserire contenuti illegali;
- tutte le altre azioni di terzi saranno valutate di volta in volta dal responsabile della comunicazione online.

#### 5. Conseguenze in caso di violazione

In caso di violazione delle regole indicate nella presente Social Media Policy, il GAL potrà adottare le seguenti azioni:

- semplice risposta all'utente con eliminazione del post
- eliminazione del post
- espulsione e blocco dell'utente
- segnalazione alle autorità competenti.

#### 6. Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulla piattaforma utilizzata (Twitter,



YouTube, Facebook, etc.).

Eventuali commenti e messaggi contenenti dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc) saranno rimossi per tutelare le persone interessate. Tutti gli altri dati e messaggi pubblicati dagli utenti saranno trattati nel rispetto del GDPR 679/2016.