

SOCIAL MEDIA POLICY Camera di Commercio di Venezia Rovigo

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Premessa

La Social Media Policy è il codice di condotta, adottato formalmente, che regola la relazione su internet, ed in particolare sui social media, tra la Camera e i suoi utenti (Social Media Policy Esterna), disciplinando allo stesso tempo la gestione dei social media camerali da parte dei dipendenti, l'utilizzo di dispositivi personali per attività di lavoro o l'utilizzo di account personali per rilanciare contenuti camerali (Social Media Policy Interna).

Essa è redatta in conformità a quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica.

Il presente documento presenta la **Social Media Policy Esterna** e ha lo scopo di informare gli utenti del web sulle finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali web della Camera di Commercio di Venezia Rovigo (di seguito CCIAA).

Finalità

La Camera di Commercio di Venezia Rovigo pubblica contenuti istituzionali e promozionali sul proprio sito web www.dl.camcom.it e, con il fine di coinvolgere sempre più destinatari, è presente sui Social Media (**Facebook, Twitter, LinkedIn e YouTube**) per informare, comunicare, ascoltare e agevolare l'accesso ai servizi da parte delle imprese e dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

Attraverso i social network la Camera di Commercio di Venezia Rovigo punta a favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori informando in tempo reale gli utenti delle iniziative e dei servizi offerti, rinviando ai contenuti nel sito camerale per eventuali approfondimenti.

Il fine delle attività social istituzionali è quello di costruire una Comunità attorno a valori condivisi, con l'obiettivo di informare sui servizi offerti, coinvolgere gli iscritti e generare maggiore fiducia nei confronti dell'Istituzione.

La Social Media Policy Esterna affianca gli strumenti del Piano di Comunicazione annuale e del Piano Editoriale periodico nella programmazione e sviluppo delle attività di comunicazione istituzionale e promozionale dell'Ente.

Canali e contenuti

La Camera di Commercio, attraverso i propri canali social istituzionali, veicola informazioni per PA, cittadini e imprese sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi dalla Camera e dal Sistema Camerale.

I canali social sono usati per la partecipazione, attraverso il confronto e il dialogo, nell'ottica della trasparenza e della condivisione, al dibattito pubblico sui **temi più attuali per lo sviluppo d'impresa** anche promossi all'interno di network progettuali o in risposta a *call to action* del sistema camerale, tramite campagne tematiche innovative.

I contenuti proposti si rivolgono in prevalenza ad imprenditori ed aspiranti imprenditori, e allo stesso tempo rappresentano aggiornamenti operativi **per consulenti e professionisti che affiancano le imprese**, fornendo altresì spunti per l'orientamento all'imprenditorialità per gli stakeholders del mondo della scuola, dell'università e della ricerca.

Nei social camerali si trovano informazioni anche di interesse per il **cittadino-consumatore** tra cui, ad esempio, informazioni relative ai servizi di informazione economico statistica, alla vigilanza prodotti e la metrologia legale, alla tutela del consumatore e all'anticontraffazione, nonché notizie e informazioni sulle attività svolte dalla CCIAA e dal sistema Camerale per la valorizzazione della Cultura e del Turismo, per il marketing territoriale e in favore dell'internazionalizzazione del territorio e delle imprese.

I contenuti delle pagine social rientrano tra i seguenti macro temi identificati all'interno del Piano editoriale camerale:

- Promuovere l'imprenditorialità- Mettersi In Proprio: servizi di orientamento e assistenza alla creazione e sviluppo impresa;
- Promuovere la competitività delle imprese - Mercati Innovazione Strategia: opportunità di finanziamento e agevolazioni pubbliche per le imprese;
- Aggiornamenti su innovazione, digitalizzazione e internazionalizzazione;
- Registro Imprese e servizi anagrafici;
- Servizi digitali camerali, promozione Cassetto digitale dell'imprenditore, SPID, firma digitale, libri digitali e altri prodotti diffusi sulle piattaforme del sistema camerale;
- Scuola Lavoro e PCTO- Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento;
- Ambiente, sostenibilità d'impresa, sviluppo sostenibile, economia circolare;
- Territorio - Turismo - Cultura - imprese creative e culturali;
- Tutela del mercato e legalità - OCRI e prevenzione crisi d'impresa
- Promozione della *brand awareness*, dell'identità e dei valori dell'Ente, tramite le iniziative del sistema camerale
- Ruolo dell'Ente nel Veneto, in relazione ad Unioncamere del Veneto, alle CCIAA Venete e alla Regione del Veneto, con il network degli enti locali;
- Rilancio eventi del Calendario condiviso con gli uffici.

Potranno, inoltre, essere diffusi contenuti e messaggi relativi a informazioni di servizio e di pubblico interesse, compresi eventuali aggiornamenti in situazioni di emergenza, realizzati da soggetti terzi, altri Enti o soggetti privati. In quest'ultimo caso, la Camera di Commercio provvederà a verificarne, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità, senza assumersi alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo della Camera di Commercio ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

I contenuti saranno veicolati tramite i profili social secondo le seguenti priorità tematiche:

- **LinkedIn:** canale dedicato prevalentemente a contenuti per imprenditori e professionisti (servizi digitali, agevolazioni, aggiornamenti normativi, opportunità e servizi per la competitività, l'internazionalizzazione, la tutela della proprietà intellettuale)
- **Facebook:** canale dedicato prevalentemente alla promozione del territorio e degli eventi su temi d'impresa promossi dalla Camera o da enti ed organismi partner di progetto, ma anche teso alla diffusione della conoscenza dei servizi di utilità per il cittadino (in ambito Tutela del Consumatore e del Mercato) e per gli studenti ed aspiranti imprenditori;
- **Twitter:** aggiornamenti rapidi su temi d'azienda, territorio ed eventi camerali, emergenze o novità di rilievo

I canali social della Camera di Commercio di Venezia Rovigo veicolano propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, che sono da considerarsi in licenza "Creative Commons Attribuzione - Non commerciale": possono essere riprodotti liberamente,

ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Tutti i contenuti di qualsiasi natura sono prodotti da CCIAA o da Partner.

Le pagine social sono canali puramente informativi. La parte operativa è demandata ai singoli uffici. Alla fine dei post, se necessario si troverà il link alla pagina di riferimento del sito camerale o i contatti.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

CCIAA VE RO non promuove e non condivide comunicazioni lesive della riservatezza o che rappresentano notizie prive di fondamento o non autorizzate dalla fonte originaria.

Policy privilegiata per ciascun Social Media

Di seguito la policy specifica per ogni social media utilizzato dalla Camera.

FACEBOOK policy

Camera di Commercio Venezia Rovigo ha un profilo istituzionale su Facebook <https://www.facebook.com/camcomVeneziaRovigo>. Ulteriori pagine Facebook possono essere attivate nell'ambito di progetti tematici o di partenariato.

I profili FB che seguono abitualmente la pagina Facebook camerale non vengono automaticamente seguiti dalla Camera, tranne nei casi in cui si tratti di soggetti pubblici o di enti e progetti affini per mission istituzionale.

E' prevista l'analisi degli utenti a cui "piace" la pagina con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei "post" e adottare modalità comunicative e contenuti ad essi adeguati.

Gli utenti, le associazioni di categoria, gli altri enti e imprese possono postare sul proprio profilo Facebook testi, foto o video citando Camera di Commercio di Venezia Rovigo (@camcomVeneziaRovigo): i post saranno notificati come "Menzioni" ("tag") alla CCIAA di Venezia Rovigo ed il personale destinato alla gestione della pagina Facebook camerale valuterà se condividerli sulla bacheca camerale, mettere una reazione oppure commentare il post.

Non essendo possibile condividere tutti i post in cui viene taggata la Camera di Commercio Venezia Rovigo, viene data priorità alle iniziative sostenute, co-promosse o patrocinate dall'Ente o realizzate dalle strutture collegate al gruppo CCIAA di Venezia Rovigo.

Gli utenti sono liberi di condividere sui propri profili social i post pubblicati dalla Camera di Commercio di Venezia Rovigo.

Gli utenti possono contribuire con una recensione alla pagina nella sezione "[Recensioni](#)", comunicando la propria valutazione.

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, il team camerale parteciperà alla conversazione e risponderà ai commenti. A fronte di eventuali richieste di informazioni sui servizi camerale, l'URP potrà fornire rapide indicazioni on line o rinviare ad eventuali approfondimenti via e-mail o telefonici per favorire il contatto con gli uffici preposti.

L'invito a partecipare a eventuali **Gruppi Facebook** creati dalla CCIAA è aperto a chiunque sia interessato alle tematiche: anche in tali ambienti la policy sulla moderazione si rifà al paragrafo "Moderazione".

Per la gestione dei Messaggi si veda la sezione *Moderazione*.

LINKEDIN policy

La Camera di commercio di Venezia Rovigo comunica su LinkedIn attraverso una Company Page (<https://www.linkedin.com/company/camera-di-commercio-venezia-rovigo>).

La pagina camerale come policy segue pagine di soggetti pubblici o di enti affini alla propria mission.

E' prevista l'analisi dei follower della pagina con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei "post" e adottare modalità comunicative e contenuti ad essi adeguati

In quest'ottica sono apprezzati commenti, suggerimenti e nuove idee da parte della Community. Tutti i commenti, messaggi e suggerimenti verranno letti, ma non è garantita la risposta diretta.

A fronte di eventuali richieste di informazioni sui servizi camerali, l'URP (urp@dl.camcom.it) potrà fornire rapide indicazioni on line o rinviare ad eventuali approfondimenti via e-mail o telefonici, per favorire il contatto con gli uffici preposti.

L'invito a partecipare a eventuali **Gruppi LinkedIn** creati dalla CCIAA è aperto a chiunque sia interessato alle tematiche: anche in tali ambienti la policy sulla moderazione si rifà al paragrafo "Moderazione".

TWITTER Policy

L'account Twitter della Camera di commercio di Venezia Rovigo è [@camcomVeRo](https://twitter.com/camcomVeRo).

La comunicazione via Twitter predilige un contenuto sintetico e mirato per agevolare la notizia veloce. I tweet postati dalla CCIAA sono legati all'attività della Camera, del sistema camerale e territoriale o rappresentano messaggi di pubblico interesse, in relazione ai temi della cultura imprenditoriale, della competitività d'impresa, dei servizi innovativi e della promozione territoriale.

La pagina camerale "segue" pagine di soggetti pubblici o di enti affini alla propria mission, al fine di contribuire al dibattito con gli stakeholders sui temi chiave per lo sviluppo locale.

E' prevista l'analisi dei follower della pagina con l'obiettivo di identificare meglio i destinatari dei "post" e adottare modalità comunicative e contenuti ad essi adeguati.

YOUTUBE Policy

L'account YouTube (<https://www.youtube.com/user/webmasterCCIAAVE/playlists>) è utilizzato come archivio di eventi trasmessi in streaming ma anche come contenitore suddiviso per temi all'interno delle varie playlist create.

I video sono caricati e pubblicati esclusivamente dalle persone preposte. Nelle playlist possono essere condivisi contenuti non autoprodotti con citazione della fonte.

I video presenti sul canale possono essere:

- realizzati direttamente dal team social CCIAA Ve Ro;
- realizzati da soggetti terzi per conto della Camera di commercio, nell'ambito di progetti;
- realizzati da soggetti terzi a scopo di informazione su temi camerali e inseriti in apposite playlist.

Gli utenti che si iscrivono al canale camerale non sono automaticamente seguiti dalla Camera se titolari di profili YT.

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, l'Ufficio URP partecipa alla conversazione e risponde ai commenti. A fronte di eventuali richieste di informazioni sui servizi camerali, l'URP potrà fornire rapide indicazioni on line o rinviare ad eventuali approfondimenti via e-mail o telefonici, favorendo il contatto con gli uffici preposti.

È apprezzata la segnalazione di video pertinenti da parte degli iscritti ai temi trattati che a giudizio dell'ente potranno essere inseriti nelle playlist esistenti.

Moderazione

I canali social della Camera di Commercio di Venezia Rovigo sono gestiti dal team degli uffici Comunicazione/Statistica ed URP, in raccordo con altri uffici camerali e con il supporto dell'addetto stampa, che partecipa all'attività di programmazione editoriale social.

Solo il personale autorizzato con provvedimento del Segretario generale o contratto di servizio può pubblicare contenuti in qualità di amministratore e gestire attivamente i profili social dell'Ente e dovrà, in ogni caso, tenere in considerazione le scelte editoriali alla base della programmazione periodica delle uscite tematiche, in relazione ai diversi canali social.

Il Piano Editoriale è, infatti, condiviso periodicamente con la dirigenza e con i responsabili dei servizi camerali nell'incontro del Comitato di redazione, in cui si raccordano anche gli input delle collaborazioni esterne su progetti specifici.

Per le pagine social dedicate ai Progetti Comunitari, la gestione e il monitoraggio dei contenuti veicolati sono affidati ad agenzie esterne, individuate come fornitori nell'ambito del progetto. I contenuti rispetteranno comunque il Piano Editoriale periodico adottato dall'Ente.

La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole della presente social media policy.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime, tuttavia, nei casi più gravi, come di seguito precisato, l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti e/o allontanare gli utenti dai propri spazi, tramite segnalazione ai filtri di moderazione del social network ospitante.

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 della Camera di commercio, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato o commentato sui propri canali da terzi.

Gli utenti sono tenuti a rispettare le seguenti regole di netiquette:

- Esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui.
- Requisito essenziale degli argomenti sui canali social della Camera di Commercio di Venezia e Rovigo è l'interesse pubblico. Non è possibile utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Ente nè per affrontare casi personali. Eventuali necessità di approfondimento potranno essere indirizzati verso l'interlocuzione nei canali tradizionali (www.dl.camcom.it - Centralino unico: 041786111 - 0425 426411 - E-mail: urp@dl.camcom.it - Pec: cciaadl@legalmail.it)
- Rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli, così come la pubblicazione di immagini privi di rilevanza pubblica e/o che ledano la sfera personale di terzi.

In ogni caso, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- abbiano un contenuto politico o propagandistico;
- presentino un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- contengano offese, minacce, insulti all'Ente o a terzi;
- presentino contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
- presentino contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- abbiano un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- mirino a promuovere attività commerciali, professionali o comunque a fini di lucro e/o siano classificati come spam;
- promuovano o sostengano attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

Orari di presidio dei profili social camerali

I profili social CCIAA VE RO sono monitorati in orari di ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 15 (esclusi festivi). Non è sempre garantita una interazione in tempo reale.

A seconda della richiesta, eventuali messaggi privati potranno essere gestiti dall'URP-Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche al fine di indirizzare le richieste di informazioni più specifiche verso gli uffici preposti.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube).

Tuttavia, i dati c.d. particolari o che necessitano di un particolare grado di riservatezza postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social della Camera di commercio potranno

essere rimossi in base alle indicazioni fornite all'interno della sezione *Moderazione*. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali della Camera saranno trattati nel rispetto della normativa comunitaria in materia di privacy.

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la *Privacy policy* e le Note legali dell'Ente pubblicate nel sito camerale (<https://www.dl.camcom.it/area-stampa/privacy-e-cookie/privacy>).

Contatti

Gli utenti possono rivolgere segnalazioni (ad esempio violazioni del copyright o della proprietà intellettuale o eventuali reclami a: social@dl.camcom.it

Per contattare l'Ufficio responsabile è possibile inviare una mail a: comunicazione.stampa@dl.camcom.it

Ultimo aggiornamento: 15/07/2021