

Documento aggiornato al mese di settembre 2022

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Attraverso la Social Media Policy Interna (di seguito “policy”) Cooperativa Sociale Coopselios:

- informa sulla propria presenza sui social network,
- indica i contenuti trattati sui canali social,
- definisce le modalità di relazione fra la cooperativa e i propri lavoratori che utilizzano i social con i propri account privati,
- illustra ai propri lavoratori le regole di comportamento da tenere online negli spazi di presidio della cooperativa,
- descrive le principali norme di comportamento e le buone prassi che i lavoratori sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali al fine di salvaguardare la cooperativa, le persone che vi lavorano, i clienti e i loro familiari.

L'utilizzo scorretto dei canali social può danneggiare, anche gravemente, l'immagine e la reputazione di Coopselios, delle figure professionali che vi lavorano, degli interlocutori della cooperativa; può esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo, nel caso in cui non si rispettino i termini del servizio contratti con il relativo social media; può esporre anche a danni diretti e/o indiretti come richieste di risarcimento, nel caso in cui vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore, della proprietà intellettuale o della protezione dei dati personali.

La dicitura “lavoratori” all'interno della presente policy include tutti coloro che intrattengono con Coopselios un rapporto di lavoro di natura dipendente, autonoma o di qualsiasi altra natura, siano essi dipendenti o soci.

Le diciture “utenti” o “utenza” identificano chiunque sia presente e utilizzi un qualsiasi social network, a prescindere dal fatto che lavori o abbia lavorato in Coopselios.

Le indicazioni fornite tramite questo documento sono da ritenersi valide per Cooperativa Sociale Coopselios nonché per tutte le società partecipate e/o controllate da Coopselios (Gruppo Coopselios).

INDICE

1. Finalità
 2. Presenza sui social network
 3. Contenuti
 4. Moderazione e netiquette
 5. Privacy
 6. Contatti
 7. I canali
- Allegato 1 “Manifesto della comunicazione non ostile”

1. FINALITA’

Coopselios utilizza i principali social media per comunicare con i propri clienti, i soci e i lavoratori, i media, gli Enti pubblici e privati, la collettività. Coopselios utilizza i canali social per informare gli utenti sulle proprie attività, sulle caratteristiche e la qualità dei servizi offerti, promuovere la cultura della coesione sociale e i valori della cooperazione, condividere informazioni e notizie connesse alle proprie attività, instaurare un dialogo con gli stakeholder interni e esterni. Coopselios utilizza i propri canali anche per attività di promozione e web marketing.

I canali istituzionali sono gestiti sotto la responsabilità dell’Ufficio Comunicazione e Marketing della cooperativa, nell’ambito delle policy e delle linee editoriali approvate dagli organi aziendali.

2. PRESENZA SUI SOCIAL NETWORK

La Cooperativa è presente sulle seguenti piattaforme:

- Facebook
- Instagram
- YouTube
- LinkedIn

I canali social, e le nuove piattaforme digitali di comunicazione più in generale, sono utilizzati per diffondere i contenuti della propria attività, per presentare i servizi a disposizione dell’utenza, per promuovere eventi interni o esterni, per interagire con i territori dove opera. A questo scopo, Coopselios produce e utilizza contenuti multimediali, testi, video, infografiche, immagini che possono essere utilizzati e rilanciati dall’utenza **citando sempre la fonte di riferimento** (con un tag all’account della cooperativa sullo specifico canale).

I contenuti pubblicati sono di proprietà di Coopselios quindi soggetti a copyright, salvo dove diversamente indicato.

Il canale LinkedIn di Coopselios

La pagina LinkedIn di Coopselios rappresenta la voce e la vetrina ufficiale delle attività della cooperativa e pubblica notizie e riflessioni attinenti alla propria attività corporate, sui progetti di sviluppo e crescita, e pubblica o condivide contenuti prodotti da terzi su temi di pertinenza e interesse della coesione sociale, del welfare, della cooperazione, del Terzo Settore, da e per il mondo del lavoro. LinkedIn è, inoltre, uno dei principali canali a supporto delle funzioni Selezione del personale e Risorse Umane per le attività di recruitment ed engagement; su LinkedIn sono pubblicati e talvolta sponsorizzati annunci di ricerca del personale. Sono consentiti commenti sui contenuti proposti ed è possibile la condivisione degli stessi tramite la funzione “condividi”.

I contenuti pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma di LinkedIn.

Il canale Facebook

Tramite il canale Facebook la cooperativa resta in contatto con le proprie community di riferimento e pubblica o condivide notizie, informazioni, riflessioni, immagini, video e qualsiasi altro contenuto ritenuto di pertinenza e/o interesse rispetto alle attività della cooperativa. Sono consentiti commenti sui contenuti proposti ed è possibile la condivisione degli stessi tramite la funzione “condividi”.

I contenuti pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma di Facebook.

Il canale Instagram di Coopselios

Tramite il proprio canale Instagram Coopselios condivide e diffonde immagini e video delle proprie sedi, dei servizi, delle attività della cooperativa nonché eventi di Coopselios o di terzi soggetti, se ritenuti di interesse.

Sono consentiti commenti su immagini e video proposti e la condivisione degli stessi tramite la funzione “repost”.

I contenuti pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma di Instagram.

Il canale YouTube di Coopselios

Il canale di Coopselios pubblica i video realizzati nei nostri servizi, video di eventi, inaugurazioni e ricorrenze, interviste, videomessaggi nonché campagne di comunicazione interna, video istituzionali, informativi e materiali di comunicazione vari, se ritenuti condivisibili con l’utenza esterna.

Le impostazioni del canale non consentono i commenti ai video; è invece consentita la condivisione e la diffusione degli stessi.

I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma di YouTube.

3. CONTENUTI

Coopselios utilizza i social media per:

- fornire informazioni relative alle sue attività, ai servizi offerti;
- promuovere la cultura della coesione sociale, i valori della cooperazione e del Terzo Settore;
- promuovere eventi (fisici o virtuali) della cooperativa, delle proprie controllate e/o partecipate nonché di terzi soggetti se ritenuti di interesse;
- dare visibilità ai comunicati stampa, news o altri contenuti presenti sul proprio sito;
- generare traffico sul sito web della cooperativa,
- partecipare al dibattito pubblico su temi ritenuti di interesse,
- rilanciare contenuti di terzi soggetti ritenuti di interesse.

Testi, fotografie e documenti prodotti da Coopselios e condivisi sui propri canali social, se non diversamente specificato, sono da considerarsi di proprietà di Coopselios e possono essere riprodotti e condivisi ma devono sempre essere attribuiti alla cooperativa.

È possibile, per i lavoratori di Coopselios, rendere nota la propria attività lavorativa presso la cooperativa, citando l'account istituzionale di Coopselios, se presente sullo specifico social network, precisando che le opinioni espresse sul canale social hanno carattere personale e non sono in alcun modo attribuibili o riconducibili alla cooperativa.

I soci e i dipendenti, indipendentemente dal ruolo ricoperto in cooperativa, possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali ufficiali della cooperativa quali informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e infografiche, **avendo cura di non anticipare la pubblicazione degli stessi sui propri canali personali**

Allo stesso tempo, il lavoratore **è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.**

In particolare il lavoratore:

- è tenuto al **rispetto della privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro** che gli stessi stanno svolgendo o in generale all'attività svolta, in mancanza di esplicita autorizzazione;
- può indicare la qualifica rivestita all'interno della cooperativa, citando l'account istituzionale di Coopselios se presente sullo stesso social network. In tal caso, è consigliabile informare preventivamente il proprio diretto Responsabile e precisare nelle informazioni biografiche personali pubblicate che **le opinioni espresse hanno carattere esclusivamente personale;**

- è caldamente invitato a **comunicare di sé una immagine decorosa** evitando la pubblicazione di immagini o contenuti che possano direttamente o indirettamente ledere l'immagine della cooperativa;
- **non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate ottenute nell'ambito della propria attività lavorativa**, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) o informazioni su attività, servizi, decisioni da assumere, progetti e documenti non ancora resi pubblici;
- **non può in alcun caso pubblicare notizie, foto o informazioni riguardanti gli utenti** dei servizi della cooperativa;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, è bene che si astenga dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia canale di comunicazione, di dichiarazioni/commenti minatori o ingiuriosi, dichiarazioni/commenti pubblici offensivi, non veritieri e comunque denigratori nei confronti della cooperativa (nonché di ciascuno dei suoi rappresentanti di qualsivoglia livello e inquadramento riconducibili, anche in modo indiretto, a quest'ultima) e del suo operato, ledendone l'immagine, il prestigio o la reputazione e compromettendone l'efficienza;
- ad eccezione di eventi pubblici, non può divulgare foto, video, o altro materiale , che riprenda i locali delle sedi o dei servizi e il personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- **non è autorizzato ad aprire blog, pagine o altri canali a nome di Coopselios** o che trattino argomenti riferiti alle attività della cooperativa;
- **non può pubblicare notizie o attività, materiale video/fotografico e/o multimediale della cooperativa senza la preventiva ed espressa autorizzazione di quest'ultima, e comunque non prima che la cooperativa le abbia diffuse sui propri canali ufficiali;**
- non può utilizzare, comunicare o diffondere loghi, marchi ovvero altro elemento figurativo di qualsivoglia natura appartenente e/o riconducibile, anche in modo indiretto o parziale, a Coopselios su account personali o **per produrre contenuti senza esplicita autorizzazione da parte della cooperativa;**
- non è consentito alcun utilizzo del logo aziendale che non sia conforme a quanto indicato sul manuale dell'immagine coordinata.

I soci e i dipendenti che volessero contribuire alle attività di comunicazione di Coopselios **sono invitati a compiere le seguenti azioni:**

- condividere e diffondere sul proprio profilo personale notizie ed eventi comunicati da Coopselios sui propri canali ufficiali;
- promuovere, partecipare e commentare le dirette e i post ufficiali;
- segnalare all'ufficio comunicazione le notizie, i post o i commenti non veritieri o di dubbia origine in merito alle attività della cooperativa;
- inviare notizie/immagini/racconti all'ufficio comunicazione della cooperativa così da implementare lo storytelling ufficiale.

4. MODERAZIONE E NETIQUETTE

I canali social di Coopselios sono aperti a tutti coloro che intendono instaurare conversazioni **educate, pertinenti e rispettose. Non sono quindi tollerati e saranno rimossi:**

- contenuti che promuovono, favoriscono o perpetuano discriminazione (sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, dell'orientamento sessuale, etc.);
- i commenti e i post che ledano i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e di uguaglianza;
- contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- contenuti che presentino dati sensibili in violazione alla legge sulla privacy;
- contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino senza autorizzazione marchi registrati;
- i commenti e post contenenti insulti, turpiloquio, offese, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità della persona, violenti o inappropriati nei confronti degli altri utenti presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, istituzioni o di chi gestisce e modera i canali social;
- i commenti e i post con scopi commerciali o che rinviano a contenuti esterni non verificabili da parte di Coopselios e lo spam;
- contenuti di natura sessuale o contrari alla morale comune e al pubblico decoro;
- contenuti palesemente estranei alle attività della cooperativa;
- osservazioni di natura politica o propagandistica.

Tutti gli utenti, compresi i lavoratori, sono invitati a tenere toni rispettosi. Tutti hanno il diritto di intervenire sui canali social di Coopselios, ferma restando l'attinenza e la pertinenza degli argomenti alle attività della cooperativa. Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti. A

tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social network i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. Vanno, quindi, evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità.

Va, altresì, evitata la pubblicazione di dati personali (quali ad esempio indirizzi e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi), in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate.

Non è possibile utilizzare gli spazi social di Coopselios per fare domande o risolvere controversie sulla propria posizione lavorativa e su tutto ciò che attiene il proprio contratto di lavoro (retribuzione, sede, inquadramento, orario, ecc.) per il quale è necessario rivolgersi agli uffici competenti.

Coopselios si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che violi la presente social media policy e di bloccare l'utente, se necessario. Nelle situazioni più gravi Coopselios si riserva il diritto di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

Coopselios si riserva il diritto di valutare comportamenti dei propri lavoratori non conformi alla presente policy e che violano lo Statuto della cooperativa e il Codice Etico vigente. Eventuali violazioni al Codice Etico della cooperativa saranno valutate dall'Organo Di Vigilanza competente, che formulerà le proprie osservazioni segnalandole direttamente ai competenti organi aziendali.

Coopselios - allo scopo di diffondere pratiche virtuose per la comunicazione in Rete e per promuovere una consapevolezza diffusa delle responsabilità individuali - approva, adotta e invita i propri collaboratori a rispettare i valori espressi nel "**Manifesto della comunicazione non ostile**" (in allegato alla presente policy).

Il "**Manifesto della comunicazione non ostile**" è redatto e promosso dall'**associazione no-profit Parole O_Stili**, nata con l'obiettivo di responsabilizzare ed educare gli utenti della Rete a scegliere forme di comunicazione non ostile nella consapevolezza che "**virtuale è reale**" e che **l'ostilità in Rete ha conseguenze concrete, gravi e permanenti nella vita delle persone.**

Per maggiori informazioni: <https://paroleostili.it/>

[Scarica qui il manifesto](#)

5. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme utilizzate (Instagram, YouTube, Facebook, etc.). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici sui nostri canali social verranno rimossi (vedi sez. Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso le funzioni di messaggistica privata dei social media saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy o alla normativa europea in materia di protezione dei dati.

6. CONTATTI

Per inviare segnalazioni o richieste è possibile contattare l'Ufficio Comunicazione e Marketing di Coopselios scrivendo alla seguente e-mail comunicazione@coopselios.com. L'Ufficio Comunicazione è a disposizione dei lavoratori anche per chiarimenti e supporto in merito al corretto utilizzo delle piattaforme.

7. I CANALI

Facebook: [coopselios.coop.sociale](https://www.facebook.com/coopselios.coop.sociale)

Linkedin: [COOPSELIOS](https://www.linkedin.com/company/coopselios)

Instagram: [coopselios coop sociale](https://www.instagram.com/coopselios_coop_sociale)

Youtube: [Coop. Coopselios](https://www.youtube.com/Coop.Coopselios)

Allegato – Manifesto della comunicazione non ostile

parole
☹️stili

Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.
- 2. Si è ciò che si comunica**
Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.
- 5. Le parole sono un ponte**
Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Quando la scelta migliore è tacere, taccio.