

## SOCIAL MEDIA POLICY – ERDIS MARCHE

Questo documento definisce le linee guida ("netiquette") per l'utilizzo dei social media. Tale utilizzo avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

### FINALITÀ

ERDIS Marche utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, e comunicare con i propri utenti, in particolar modo con gli studenti.

Le informazioni complete e aggiornate sono reperibili sul Portale di ERDIS Marche e sui siti a esso connessi, la presenza sui social network non è in alcun modo alternativa al sito istituzionale.

Tramite i social media ERDIS Marche diffonde informazioni su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati possono riguardare informazioni istituzionali e di servizio, eventi, progetti, azioni di coinvolgimento e partecipazione e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Per quanto riguarda l'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti nelle pagine dei social network, si specifica che non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

### ELENCO DEI SOCIAL MEDIA

Attualmente ERDIS Marche informa gli utenti su novità, servizi e iniziative attraverso le pagine tematiche presenti su

- Facebook, [www.facebook.com](http://www.facebook.com): pagina ERDIS MARCHE
- Instagram, [www.instagram.com](http://www.instagram.com): profilo ERDIS MARCHE
- YouTube, [www.youtube.com](http://www.youtube.com): canale ERDIS MARCHE

### CONTENUTI

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui ERDIS Marche partecipa. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali fisiche. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

ERDIS Marche può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi ERDIS Marche si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo di ERDIS Marche ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

## REGOLE D'UTILIZZO

ERDIS Marche si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti. I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone.

Vanno 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, origini etniche, disabilità. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, ecc.) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali. Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Non pubblicare contenuti che violino il diritto d'autore e non utilizzare marchi registrati senza autorizzazione.

## MODERAZIONE

ERDIS Marche modera i propri spazi a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, allo scopo di contenere, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, eventuali comportamenti contrari alle regole d'uso. Nei casi più gravi e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti ed 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 civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link (collegamenti) a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- 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.

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 per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

## RISPOSTE

Gli spazi social dell'ERDIS Marche vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì. ERDIS Marche si impegna a leggere i quesiti e i messaggi e a fornire, quando richiesta, una risposta nel più breve tempo possibile.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta la redazione provvederà a informare sulle corrette modalità e uffici a cui rivolgersi.

## PRIVACY

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Twitter, Facebook, YouTube, etc.). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali dell'ERDIS Marche saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici dei canali di ERDIS Marche verranno rimossi mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Si avverte l'utente di valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo e-mail, che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità. Si avverte inoltre di valutare l'opportunità di pubblicare, o meno, foto o video che consentano di identificare o rendere identificabili persone e luoghi.

È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire, nei propri interventi, dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post. Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al social network ed indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

## CONTATTI

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) all'indirizzo [socialmedia@erdis.it](mailto:socialmedia@erdis.it)