



Associazione

Pubblica Assistenza Signa

Social Media Policy

Le linee guida per la gestione dei social...ovvero:

Il Social “bon ton”

Premessa

La Pubblica Assistenza di Signa, tra i vari canali per comunicare con la popolazione, utilizza anche i “social network” per veicolare informazioni attraverso la rete. Questo breve documento ha lo scopo di definire le linee guida interne per l’utilizzo dei social.

Il suo impiego avviene nel rispetto dei regolamenti vigenti, delle disposizioni e nelle norme di legge. L’obiettivo è quello di fornire informazioni e contenuti utili sulla Pubblica Assistenza e promuovere un dialogo aperto e rispettoso relativo alla vita associativa. Si precisa che i social media della Pubblica Assistenza vengono gestiti esclusivamente da volontari dell’Associazione (nel loro tempo libero). Ciò significa che non è possibile garantire una moderazione od una risposta tempestiva a tutti gli utenti. Il nostro obiettivo è comunque quello di rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste, cercando di dare tutte le informazioni necessarie. I social media sono mezzi di veicolazione di informazione, e non sono dunque preposti alla risoluzione di problemi o ricezione di reclami. Gli interessati a condividere commenti o valutazioni al di fuori della portata di questi canali, possono trovare i contatti necessari sul nostro sito internet (www.pasigna.it). È infine opportuno precisare che qualsiasi commento e post pubblicato sul nostro sito da utenti non autorizzati rappresentano l’opinione personale dei singoli e non quella dell’Associazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, siano essi entità giuridiche o naturali. Per quanto possibile, la Pubblica Assistenza di Signa si riserva il diritto eliminare commenti e/o post e bloccare qualsiasi utente che non rispetti i principi ed i valori espressi nel presente documento, nel regolamento o nello Statuto Associativo, segnalando l’utente ai responsabili del canale ed eventualmente alle Forze dell’Ordine preposte.

Principi e valori della Pubblica Assistenza di Signa



Scegliere di essere volontari della Pubblica Assistenza di Signa significa prima di tutto essere “motore” di azioni di rete e portavoce di risposte a bisogni e speranze di cittadini, essendo prima di tutto promotrici e promotori dell’importanza del mondo del volontariato. Come richiama il nome stesso, siamo prima di tutto “**Pubblica**”. Connotazione, questa, che comporta promuovere atteggiamenti coerenti ed idonei nei confronti delle problematiche territoriali, ma anche e prima di tutto



Associazione **Pubblica Assistenza Signa**

essere “*agenti contaminanti*” per promuovere i valori che da sempre ci caratterizzano: uguaglianza, solidarietà, libertà, democrazia, gratuità, laicità, partecipazione e sussidiarietà.

Oltre a ciò siamo anche “**Assistenza**”, che può essere traducibile con attività volte a prestare aiuto o soccorso a chi ne ha bisogno, andando incontro alle necessità di qualsiasi persona che si trovi in stato di bisogno. La “pubblicità” e la capacità di “assistere” sono dunque nel nostro DNA, ma questo può essere realizzato solo attraverso la *presenza* e la condivisione di atteggiamenti coerenti e responsabili, tali da rispecchiare l’anima viva della nostra Associazione.

Proprio grazie al legame inscindibile che si crea tra il Volontario e la Pubblica Assistenza, le azioni poste in essere da tutti i volontari, sia quando indossano la divisa che attraverso i comportamenti quotidiani legati alla loro vita privata e sociale, diventano lo specchio dell'Associazione di appartenenza, e sono inevitabilmente riconosciute dalla comunità in cui viviamo come immagine di ciò che è e che rappresentano la Pubblica Assistenza di Signa.

Questa situazione presuppone, dunque, la creazione di condizioni che realizzino una coerenza effettiva e tangibile nelle azioni svolte che si intende *condividere*, che ricadono poi inevitabilmente nella visione che la società ha di noi. Al pari della divisa associativa, “*l’azione etica*” è un “*abito*” che non ci si toglie alla fine del turno, ma fa parte del nostro vivere quotidiano. È attraverso la vita di ogni singolo volontario che la Pubblica Assistenza respira, vive, ed attua i suoi principi innati. Di questo occorre tenere inevitabilmente conto nel nostro agire, perché è quel “*filo rosso*” che ci unisce e che ci permette di conoscersi e riconoscersi e che crea la nostra identità.

Indicazioni di buon senso (Cosa possiamo fare)



Al fine di non danneggiare l’immagine della Pubblica Assistenza e di tutti i volontari, dipendenti e soci che la compongono e che con impegno e passione la rappresentano, è importante tenere a mente che dichiarazioni, immagini e commenti espressi pubblicamente possono essere associati al nome della Pubblica Assistenza, in modo particolare quando si indossa la divisa associativa o si pubblicano foto che con essa - a qualsiasi titolo- hanno a che fare. Per tale motivo si raccomanda di utilizzare i social network con **buon senso e professionalità**. Qualora si volesse pubblicare o ripubblicare un contenuto postato dai canali mediatici dell’Associazione, occorre farlo **coerentemente con i valori, i toni e i principi utilizzati dalla Pubblica Assistenza**. Ricordiamoci che tutto ciò che si pubblica su Internet rischia di essere permanente e può essere rintracciato dai motori di ricerca in ogni sua singola parola anche molti anni dopo la pubblicazione.

In discussioni che riguardano attività e ambiti di competenza della Pubblica Assistenza, è bene **evitare discussioni polemiche**, ricordando che l’associazione organizza periodicamente momenti



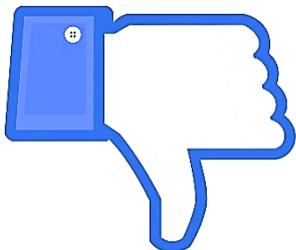
Associazione **Pubblica Assistenza Signa**

di confronto ed incontro nelle sedi più opportune dove parlare ed esprimere liberamente le proprie opinioni.

Per dare maggiore visibilità e rilevanza ai canali ed alle notizie pubblicate dall'Associazione sui social è opportuno attendere la pubblicazione di notizie, informazioni e contenuti da parte dei canali ufficiali della Pubblica Assistenza, indipendentemente dal formato (sito, Facebook, twitter, etc.) ed eventualmente **ri-condividerli direttamente dalla fonte** (è meglio "linkare", "condividere" o "retwittare" i contenuti resi pubblici dall'Associazione, mentre è sconsigliabile fare il "copia e incolla" sulle proprie pagine personali, soprattutto senza citare link alla fonte), per evitare di disperdere le notizie.

Nel caso in cui dipendenti, volontari o soci venissero a conoscenza di attacchi di "troll" o "haters" che intendano screditare la Pubblica Assistenza, è opportuna una **segnalazione immediata ai responsabili della comunicazione** (Tortorici Maurizio e Storai Alessandro per quanto riguarda la Pubblica Assistenza, Sangiorgi Raissa per il Centro Diagnostico e Carrai Matteo in qualità di Presidente dell'Associazione) e, finché non si è convenuta una risposta, è **consigliabile non rispondere**.

Regoliamoci (cosa non possiamo fare)



È assolutamente **proibito pubblicare nei propri profili social ogni materiale confidenziale** (per es. lettere interne, comunicazioni private, informazioni su pazienti o su servizi effettuati durante i turni di servizio, etc.) né materiale di proprietà della Pubblica Assistenza di Signa (se non espressamente autorizzato o già reso pubblico dall'Associazione Stessa).

Evitare sempre di pubblicare foto "in divisa" in posizioni o con atteggiamenti tali che potrebbero essere equivocabili o fraintendibili, o accompagnati da frasi che potrebbero in qualsiasi modo danneggiare l'immagine dell'Associazione (es. foto mentre i volontari dormono; con in mano bevande di tipo alcolico, mentre mangiano, etc.). Se si è nel dubbio è meglio evitare di pubblicare foto riconducibili all'Associazione, almeno che non siano state condivise con un responsabile del Consiglio Direttivo o che non siano state già pubblicate dai canali ufficiali della Pubblica Assistenza.

Non diffondere informazioni su altri volontari, soci, dipendenti o utenti dell'Associazione e non utilizzare impropriamente i loro dati personali.

Nel caso di WhatsApp, Telegram, Facebook (etc.) è opportuno **segnalare gruppi che rimandano al nome della Pubblica Assistenza di Signa che non sono stati autorizzati** da almeno un componente del Consiglio Direttivo dell'Associazione. Nel caso si volesse aprire un nuovo gruppo inerente attività associative (scelta comunque sconsigliata) o creare un evento Facebook è importante **concordarlo in anticipo con i responsabili di settore dell'Associazione**, e coinvolgere il maggior



Associazione

Pubblica Assistenza Signa

numero possibile di persone. Ad ogni modo i partecipanti a suddetto gruppo dovranno essere stabiliti dal componente del Consiglio Direttivo preposto e dovranno essere gestiti e moderati da esso.

Ogni informazione non dovrà essere diffusa o resa pubblica prima che sia stata l'Associazione a darne comunicazione.

Riflessioni finali



Quando ti mostri parte di un gruppo è inevitabile contribuire a delineare la reputazione dell'insieme del gruppo stesso. Occorre sempre riflettere prima di postare e se non si è certi che alcuni contenuti siano appropriati per la condivisione online, allora è meglio non pubblicarli. Prevenire è sempre meglio che curare. Utilizza dunque la tua conoscenza per **arricchire le discussioni, contribuire a risolvere i problemi,**

condividere l'entusiasmo della nostra Associazione e promuovere la condivisione di idee. Non per mettere in mostra sé stessi: la Pubblica Assistenza non è una vetrina e nemmeno una passerella. È un ente che eroga servizi alla cittadinanza, e come tale deve essere riconosciuto da chi ci osserva. Tenere sempre a mente che il tono che viene utilizzato online può essere interpretato in diversi modi da chi legge, a causa della mancanza della comunicazione non verbale o delle differenze culturali, soprattutto perché i commenti sono spesso fuori dal contesto, quindi è bene limitarsi sempre ai fatti.

Ciascuno è responsabile delle proprie azioni, e quando scrivi, posti o condividi sui social media, stai parlando come individuo e non a nome della Pubblica Assistenza. Occorre identificare sé stessi utilizzando la prima persona singolare, per evitare confusione in chi legge.

Privacy



Si rammenta infine che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sui social media.

Eventuali dati sensibili contenuti in commenti o post pubblici saranno soggetti a moderazione. I dati sensibili condivisi dagli utenti attraverso messaggeria privata con i gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla privacy.



Associazione

Pubblica Assistenza Signa

In breve:

Cosa possiamo fare 	 Cosa non possiamo fare
Utilizzare i social network con buon senso e professionalità...	Proibito pubblicare nei propri profili social ogni materiale confidenziale ...
Qualora si volesse pubblicare o ripubblicare un contenuto postato dai media dell'Associazione, farlo coerentemente con i valori, i toni e i principi utilizzati dalla Pubblica Assistenza...	Evitare sempre di pubblicare foto "in divisa" in qualsiasi posizione o con atteggiamenti tali che potrebbero essere equivocabili o fraintendibili...
In discussioni che riguardano attività e ambiti di competenza della Pubblica Assistenza, è bene evitare discussioni polemiche ...	Non diffondere informazioni su altri volontari, soci, dipendenti o utenti dell'Associazione e non utilizzare impropriamente i loro dati personali...
Ri-condividere direttamente dalla fonte le notizie, le informazioni ed i contenuti pubblicati dai canali ufficiali della Pubblica Assistenza...	Quando si posta materiale della Pubblica Assistenza, è sconsigliabile fare il "copia e incolla" sulle proprie pagine personali, senza citare link alla fonte, per evitare di disperdere le notizie...
Segnalare immediatamente ai responsabili della comunicazione eventuali attacchi di "troll" o "haters" che intendano screditare la Pubblica Assistenza...	Ogni informazione non dovrà essere diffusa o resa pubblica prima che sia stata l'Associazione a darne comunicazione ...
Nel caso si volesse aprire un nuovo gruppo (Whatsapp, Telegram, facebook, etc.) inerente attività associative (scelta comunque sconsigliata) o creare un evento Facebook è importante concordarlo in anticipo con i responsabili di settore dell'Associazione . Ad ogni modo i partecipanti a suddetto gruppo dovranno essere stabiliti dal componente del Consiglio Direttivo preposto e dovranno essere gestiti e moderati da esso.	

*"Non possiamo sempre fare
grandi cose nella vita,
ma possiamo fare
piccole cose con grande amore"*