

INDICAZIONI PER NAVIGARE ✓ SUI SOCIAL NETWORK

PER DIPENDENTI E COLLABORATORI

Maggio 2013



APERTI AL TUO MONDO.

SOCIAL MEDIA: COSA CAMBIA PER TE? COSA PER IL GRUPPO CARIPARMA CRÉDIT AGRICOLE?

“**SOCIAL MEDIA**” sono tutte le tecnologie che **permettono alle persone di interagire, attraverso la creazione e condivisione di testi, immagini, video e audio**. È anche un modo per descrivere un fenomeno attuale e senza precedenti, ovvero milioni di conversazioni online che si svolgono quotidianamente in tutto il mondo. Chat, blog, wiki e social network sono tutti social media. In particolare, i **social network** (es. Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) permettono agli utenti di costruire una **rete di contatti** e interagire con altre persone che si conoscono, che svolgono lo stesso lavoro, che hanno interessi comuni ai propri, e così via.



I social media sono entrati a far parte della **vita quotidiana**, con un 94,5% della popolazione online italiana che dichiara di essere attiva su almeno una rete sociale. Proprio per questo, essi offrono nuove opportunità anche per le **imprese**, consentendo di creare legami coi clienti, migliorare la propria immagine e distinguersi dalla concorrenza.

Tuttavia questi nuovi spazi di dialogo virtuale, al pari di qualsiasi realtà, possono rivelarsi uno strumento tanto positivo quanto insidioso, soprattutto se non vengono utilizzati in modo corretto. **È quindi utile poter contare su una serie di accorgimenti e consigli da poter utilizzare per ogni evenienza.**

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

IL TUO AIUTO È MOLTO IMPORTANTE PER NOI

Nei social media, la **reputazione del Gruppo Cariparma Crédit Agricole** non si basa solamente su ciò che l'azienda dice, ma anche su ciò che di essa viene detto e del modo in cui l'opinione pubblica interpreta queste informazioni.

Per questo motivo, anche il tuo contributo è fondamentale.

È importante che ci aiuti a difendere la reputazione online segnalando all'Ufficio Digital – ufficiodigital@cariparma.it – i commenti negativi sul Gruppo e sui suoi prodotti/servizi, gli utilizzi inappropriati di logo, immagini, altre informazioni.

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

I DESTINATARI DELLA GUIDA E GLI OBIETTIVI

Questa guida suggerisce come utilizzare i social media nella sfera pubblica.

In linea di massima, quello che fai al di fuori dell'orario lavorativo non riguarda la Banca: la linea di demarcazione tra la tua vita privata e quella professionale è molto importante e va preservata.

Tuttavia, **ricorda che sei sempre un dipendente del Gruppo Cariparma Crédit Agricole**: le tue azioni e le informazioni che diffondi possono avere conseguenze (anche negative) sull'immagine della tua azienda.

OBIETTIVI DELLA GUIDA

- 1 - Promuovere il **giusto comportamento** da mantenere nella navigazione online
- 2 - Dare indicazioni per un **corretto utilizzo** dei mezzi di comunicazione sociale
- 3 - Riportare la **prassi migliore** da adottare in caso di dubbi o eventuali situazioni di criticità



IMPORTANTE

Questa guida non autorizza a svolgere il proprio lavoro attraverso i social media o su internet. Questo tipo di uso professionale deve essere oggetto di un'adeguata analisi di rischio.

Si ricorda inoltre che nell'utilizzo della rete internet e della posta elettronica occorre attenersi a quanto previsto dalle specifiche disposizioni aziendali e dal Codice Etico e di Comportamento di Gruppo.

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

CONSIGLI PER INTERAGIRE SUI SOCIAL MEDIA

1 – FARE ATTENZIONE ALLE CONDIZIONI DEI NETWORK E IL TRATTAMENTO DATI

È importante che tu prenda visione dei termini e delle condizioni generali del network che vuoi utilizzare e che controlli come possono essere utilizzate le informazioni che pubblichi online.

Per farlo ti basta entrare nella sezione 'privacy' del social (di solito il link è in tutte le pagine, in basso).

2 – ISCRIVERSI AI SOCIAL CON UNA MAIL PERSONALE (NON QUELLA DEL LAVORO)

3 – IMPOSTARE IL PROPRIO PROFILO DANDO VISIBILITÀ A CHI SI VUOLE

Per Facebook, ad esempio, dopo aver effettuato il login, potrai accedere direttamente alle impostazioni relative alla tua privacy e configurarle in pochi clic.

Imposta la privacy dando visibilità alle tue informazioni a chi vuoi tu



Trova i tuoi amici Home  

Publicizza su Facebook
Impostazioni account
Impostazioni sulla privacy

Chi può vedere le mie cose? 

Chi può cercarmi? 

-  Pubblica
-  Amici
-  Solo io
-  Personalizzata
-  Amici più stretti
-  Familiari

Vedi tutte le liste



Collegamenti rapidi alla privacy



Trova i tuoi amici Home  

Cerca nel Centro assistenza 

- ▶ Dove sono le mie impostazioni sulla privacy?
- ▶ Come faccio a modificare le mie informazioni personali di base sul diario?

Seguici su:  



APERTI AL TUO MONDO.

CONSIGLI PER INTERAGIRE SUI SOCIAL MEDIA

4 - PRIMA DI PUBBLICARE, VERIFICARE LE IMPOSTAZIONI DEI PROPRI CONTATTI

Se desideri che le tue informazioni non raggiungano persone che non fanno parte del tuo network, ti suggeriamo di verificare che i tuoi contatti abbiano scelto impostazioni appropriate, in modo tale da poterti esprimere liberamente. In caso contrario, le tue informazioni sono parte della sfera pubblica.

5 - È MEGLIO IDENTIFICARSI

Ti consigliamo di non utilizzare alias e di non scrivere in forma anonima:

- su internet ogni tua azione lascia una traccia e i messaggi che pubblici sono comunque riconducibili a te (è infatti possibile la tua identificazione, tramite i dati di connessione)
- sei sempre responsabile di ciò che pubblichi, anche dei commenti anonimi.

6 - PARLARE A TITOLO PERSONALE

Esiste una sostanziale differenza tra il parlare “per conto del Gruppo Cariparma Crédit Agricole (o delle singole banche del Gruppo)” e farlo invece “sul Gruppo Cariparma Crédit Agricole” e le sue attività o partner. Solo i portavoce nominati dalla Direzione Comunicazione possono parlare ufficialmente a nome del Gruppo. I tuoi messaggi non devono essere scambiati per annunci ufficiali dell’azienda: devi sempre chiarire che il tuo è un parere personale e che **non parli a nome della società**.

Comunque, pur parlando a titolo personale (citando oppure no il Gruppo Cariparma Crédit Agricole), presta attenzione a ciò che esprimi: esiste sempre un’associazione implicita tra il tuo nome e quello del Gruppo.

7 – RISPETTARE IL CRITERIO DI RISERVATEZZA

Proprio come in una conversazione faccia a faccia, anche online si deve mantenere la riservatezza. È quindi importante non condividere sui social media dati che non devono essere riportati al di fuori dell’azienda.

In caso di dubbi circa la natura dell’informazione in tuo possesso, chiedi al tuo responsabile.

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

CONSIGLI PER INTERAGIRE SUI SOCIAL MEDIA

8 - RISPETTARE L'IMMAGINE DELL'AZIENDA E I DIRITTI DI COPYRIGHT

Non utilizzare i **materiali protetti** dai diritti di proprietà intellettuale detenuti da parte del Gruppo (diritto d'autore, diritto di usare i marchi), come ad esempio loghi, foto, video, immagini, documenti ufficiali e note interne, senza il previo consenso scritto della Direzione Comunicazione (ufficio competente). Nel caso si ravvisino violazioni dei marchi di Gruppo in rete, ti chiediamo di segnalarle all'Ufficio Digital: ufficiodigital@cariparma.it.

9 – ESPRIMERSI LIBERAMENTE

Sia all'interno che all'esterno dell'azienda puoi essere te stesso. Tuttavia non abusare di questo diritto facendo commenti offensivi, diffamatori o lesivi sul Gruppo.

In ogni caso, prima di pubblicare un contenuto, pensa che questa informazione sarà a disposizione del pubblico per 5, 10 o 20 anni. La divideresti con uno sconosciuto/con i tuoi familiari/con il tuo capo?

10 - NON RISPONDERE A COMMENTI NEGATIVI SUL GRUPPO

I social network sono spazi di discussione aperti e possono essere pubblicati commenti e articoli critici nei confronti del Gruppo e dei suoi prodotti. È quindi importante che tu non risponda direttamente ai commenti negativi per evitare di attirare ancor più attenzione su di essi. Se individui questo tipo di contenuti, ti chiediamo di segnalarli all'Ufficio Digital: ufficiodigital@cariparma.it.

11 - NON INTERVENIRE IN CONVERSAZIONI IN CUI SI PARLA DEI COMPETITOR

Interventi di questo tipo possono creare problemi nei rapporti con le altre Banche.

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

PRIMA DI PUBBLICARE UN CONTENUTO

- 1 - Il contenuto che sto immettendo può danneggiare la mia reputazione?
- 2 - Il contenuto può danneggiare la reputazione del Gruppo Cariparma Crédit Agricole?
- 3 - Il contenuto rispetta i diritti d'immagine e di proprietà intellettuale?
- 4 - Il contenuto che sto per pubblicare rispetta i requisiti di riservatezza?

In caso di dubbi, è possibile contattare l'Ufficio Digital all'indirizzo:
ufficiodigital@cariparma.it

Seguici su:



APERTI AL TUO MONDO.

COSA FARE SE TROVI UN POST CHE RIGUARDA IL GRUPPO E I SUOI PRODOTTI/SERVIZI?

