



Social Media Policy Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala

Scopo e premesse

La Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala pubblica contenuti istituzionali sul sito web <https://www.santamariadellascala.com/>, luogo virtuale dove sono depositate tutte le informazioni d'interesse pubblico e dove vengono approfondite le attività e le informazioni sui servizi offerti dal Museo.

La Fondazione nell'attività di comunicazione istituzionale, per raggiungere e coinvolgere un numero sempre maggiore di persone ha deciso di utilizzare anche i social media: Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram per comunicazioni di interesse generale e di prodotto, come mezzo di ascolto delle opinioni pubbliche e come informativa in tempo reale delle iniziative e dei servizi offerti che gli utenti possono approfondire sul sito.

Scopo della presente Istruzione è quello di stabilire la Policy per la gestione dei contenuti relativi all'Azienda eventualmente diffusi in rete anche attraverso i social media.

Termini e condizioni di utilizzo dei social network

La Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala utilizza i principali social media per comunicare con gli utenti.

Sono istituiti gli account con denominazione Santa Maria della Scala e Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala insieme al correlato indirizzo e-mail segreteria@santamariadellascala.com per l'iscrizione e la gestione di detti account.

Gli account sono attivati sulle seguenti piattaforme: Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube. Questo documento definisce le linee guida per l'utilizzo dei social media sopraindicati.

Contenuti

I canali social della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala sono utilizzati per le attività istituzionali, promuovere il patrimonio culturale e le attività del complesso museale Santa Maria della Scala, compresa la Biblioteca e Fototeca Giuliano Briganti e il museo d'arte per bambini. L'intento è quello di instaurare una relazione di contatto, ascolto, invito alla partecipazione, confronto/dialogo con gli utenti con relativo rilevamento del feedback nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Chi produce il contenuto garantisce che non ci siano dati personali, materiali aziendali o informazioni riservate o protette da diritto d'autore. Nel preparare i contenuti è fondamentale tenere sempre presente che si sta parlando a nome della Fondazione. Qualunque messaggio espresso verrà accostato ad una presa di posizione ufficiale dell'ente: per questo ci si impegna a dire sempre il vero ed a trasmettere valori positivi.

I canali social della Fondazione presenta, altresì, contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza «*Creative Commons*» e possono quindi essere riprodotti liberamente, pur con l'obbligo di essere sempre accreditati al canale originale di riferimento.



L'eventuale presenza di spazi pubblicitari sui canali social utilizzati dalla Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala non è controllata dall'Amministrazione, ma gestita in autonomia dai social network.

I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala, che non possono essere ritenute responsabili di ciò che viene postato sui canali da parte di soggetti terzi. I contenuti e i post degli utenti potranno essere condivisi dagli account e promossi se in linea con le regole di questa policy.

Le lingue utilizzate dal social media team sono italiano e inglese.

Moderazione

I canali social media della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi.

Il social team della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala si riserva di rispondere entro 24 ore alle richieste espresse inviate in privato dagli utenti che desiderino ricevere informazioni specifiche. Si invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa.

I canali social sono uno spazio aperto e democratico sui quali tutti possono intervenire per esprimere la propria opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui. Saranno filtrati o rimossi tempestivamente commenti e post che violino le condizioni esposte nel presente documento. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In particolare:

- contenuti che promuovano, favoriscano, o perpetuino 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 a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possano 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 vigente Legge sulla privacy.

La redazione del social team della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.



Verso chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Amministrazione si riserva il diritto di usare lo strumento di ban o il blocco finalizzato ad impedire ulteriori interventi, nonché segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (YouTube, Facebook, Instagram e LinkedIn). Si rammenta che i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala verranno rimossi (vedi sezione "Moderazione"). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali della Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala saranno trattati nel rispetto delle vigenti leggi italiane sulla privacy.