



SOCIAL MEDIA POLICY

LINEE GUIDA PER L'USO DEI PROFILI SOCIAL DSU TOSCANA

Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario
Viale Antonio Gramsci 36 – 50132 Firenze
www.dsu.toscana.it

Edizione 1.0 - Dicembre 2024

REV01 SA241219

SOMMARIO

FINALITÀ	4
CONTENUTI	4
REGOLE DI UTILIZZO	6
NETIQUETTE.....	6
TEMPISTICHE	6
PRIVACY	6
TOV (TONE OF VOICE)	6
MONITORAGGIO FATTIBILE SOLO SE CI SI Può DEDICARE AL 100% AI SOCIAL	7
CRITICITÀ	7
AGGIORNAMENTI	7
CONTATTI	7
 APPENDICE	
NETIQUETTE	8
GESTIONE CRITICITÀ	10
FOGLIO DI STILE	11

FINALITÀ

Il DSU Toscana utilizza i social media per informare e comunicare con i suoi utenti. Attraverso tali strumenti ascolta le loro esigenze, favorisce un dialogo (promuovendo trasparenza e condivisione) e facilita la partecipazione degli studenti ai servizi di diritto allo studio universitario in Toscana.

La Social Media Policy DSU Toscana definisce le linee guida per l'uso dei social media da parte del personale¹ al fine di garantirne un utilizzo efficace e professionale, promuovendo una comunicazione chiara, coerente e in linea con i valori dell'ente e consentendo a tutti di agire secondo criteri condivisi.

In questo modo si agevola un uso strategico delle piattaforme social che consente sia di consolidare l'identità dell'Azienda, sia di rispondere in modo efficace alle esigenze degli studenti e della comunità, promuovendo un dialogo aperto e costruttivo.

Schematicamente gli obiettivi che si intende perseguire con questo documento sono:

1. **Promuovere la trasparenza e la fiducia**

Utilizzare i social media per informare e interagire con il pubblico in modo trasparente. Attraverso i social media saranno fornite solo informazioni di interesse pubblico e generale e non saranno fornite notizie su situazioni personali.

2. **Migliorare la comunicazione**

Facilitare la diffusione di informazioni rilevanti e aggiornate riguardo i servizi offerti e le iniziative promosse dal DSU Toscana.

3. **Tutelare la brand reputation**

Presentare l'Azienda come un'organizzazione affidabile e professionale e, definendo le modalità di interazione social, evitare che la comunicazione online la possa danneggiare.

CONTENUTI

Attualmente il DSU Toscana gestisce questi profili social:

- Pagina Facebook
- Profilo Instagram
- Canale Youtube
- Account Threads
- Profilo Telegram
- Account Eventbrite

Ciascun canale social DSU Toscana fornisce informazioni coerenti con la propria natura e il relativo pubblico di riferimento.

I contenuti pubblicati includono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, informazioni su iniziative ed eventi, rimandi a pubblicazioni e documenti ufficiali, immagini, video e comunicazioni

¹ Il termine "personale" è inteso in senso lato: questa policy si applica a tutti i dipendenti, collaboratori e rappresentanti DSU Toscana che gestiscono o contribuiscono a profili social media ufficiali dell'ente.

di servizio. Le informazioni divulgate nei social network sono pubbliche, generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.dsu.toscana.it.

Se lo ritiene di interesse per il suo target e coerente con la mission aziendale, il personale incaricato della gestione social può condividere e rilanciare sui propri canali anche contenuti realizzati da soggetti terzi, verificando sempre l'attendibilità della fonte.

Inoltre, a seguito di specifici contratti di appalto, può divulgare sui propri account contenuti pubblicitari specificandone la relativa natura (#adv).

È ovviamente vietato pubblicare contenuti offensivi, discriminatori o che possano danneggiare l'immagine dell'Azienda. Inoltre il personale autorizzato a gestire i profili social DSU Toscana non può utilizzarli per scopi personali.

La linea editoriale delle pubblicazioni sui social è tendenzialmente (non esaustivamente) quella di "incanalare" le varie notizie in format specifici e immediatamente riconoscibili che caratterizzano il nostro profilo e rendono immediatamente chiaro agli utenti quale tipologia di informazione stiamo fornendo. Attualmente l'elenco dei format adottati è il seguente:

- **Info DSU** - Le comunicazioni di servizio del DSU Toscana
per le comunicazioni di servizio come scadenze, pagamenti, orari...
- **Più Facile** - I servizi DSU Toscana per semplificare le cose agli studenti universitari
per le semplificazioni che via via adottiamo nel fornire i servizi
- **Al Sicuro** - Comportamenti di sicurezza e prevenzione per studenti e personale al DSU Toscana
per le comunicazioni inerenti la sicurezza. Nel claim si evidenzia come siano comunicazioni che riguardano tutti: studenti e personale.
- **Che ne pensi** - Dedicaci qualche minuto per aiutarci a realizzare un DSU Toscana migliore!
per tutte le volte in cui chiediamo agli studenti di esprimersi (idee, survey, elezioni...)
- **La nuova scelta** - Le azioni di DSU Toscana e studenti per la sostenibilità e l'ambiente
*per tutto ciò legato alla sostenibilità (principalmente sono card di ristorazione). Prossimamente diverrà **La nostra scelta** poiché ormai l'introduzione delle azioni di sostenibilità non è più una novità.*
- **Gli eventi** - Le proposte del DSU Toscana per gli studenti universitari
per promuovere e illustrare le varie attività ricreative svolte al DSU Toscana o per le quali forniamo agli studenti l'opportunità di partecipare con agevolazioni.
- **Spazi DSU** - I luoghi DSU Toscana per gli studenti universitari
per informare gli studenti degli spazi che il DSU Toscana mette loro a disposizione per diverse attività
- **I dati DSU** - conoscere il DSU Toscana con numeri e grafici
per comunicare con chiarezza e trasparenza ai cittadini le attività DSU Toscana
- **Pillole DSU** - Il DSU Toscana in poche, semplici parole
per informazioni di dettaglio e approfondimenti su temi specifici che necessitano un supplemento di chiarimenti (ad esempio reel su bonus per borsa di studio, conferma dello status finanziario...)
- **Agenda DSU** - Il calendario delle attività e scadenze DSU Toscana

per comunicare le varie scadenze e attività in programma al DSU Toscana

Tale elenco non è esaustivo e può essere aggiornato in qualunque momento a seconda delle esigenze. In appendice di questo documento si trova un *Foglio di stile* grafico che illustra le caratteristiche dei format.

REGOLE DI UTILIZZO

NETIQUETTE

Il DSU Toscana si impegna a gestire gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei diversi profili social in un clima di cordialità e rispetto reciproco tra gli utenti e nei confronti dell'Azienda.

A tal fine condivide con gli utenti di ogni suo profilo social la *Netiquette* (riportata in appendice) chiedendone il rispetto. Qualora ciò non fosse sufficiente, i moderatori DSU Toscana sono autorizzati a rimuovere ogni commento offensivo o di incitamento all'odio e alla violenza e a valutare se procedere con specifiche segnalazioni/blocchi sul relativo social network o presso l'autorità giudiziaria.

TEMPISTICHE

Per quanto riguarda le risposte fornite dai moderatori sugli account social dell'Azienda, si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta e che le stesse vanno intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione, non possono, dunque, essere considerate esaustive o sostituire quanto indicato sui documenti ufficiali DSU Toscana.

PRIVACY

Per evidenti ragioni di tutela della privacy non è possibile attraverso le interazioni social trattare casi personali, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune. Per ogni altra informazione privata, il referente rimane il Servizio URP che attraverso i canali informativi adibiti a tale scopo (ad esempio ticket o appuntamenti telefonici) può trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

TOV (TONE OF VOICE)

Sui canali social è opportuno che il DSU Toscana utilizzi uno stile di comunicazione informale, rammentando comunque il proprio ruolo istituzionale e facendo quindi attenzione a non perdere credibilità.

Tra le regole da seguire, in linea di massima:

- utilizzare il "tu";
- essere sintetici;
- ridurre la lunghezza dei link;
- evitare abbreviazioni (ad esempio la lettera "x" al posto della parola "per") o espressioni gergali;
- non assumere toni polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi;
- non utilizzare la comunicazione con caratteri maiuscoli;
- non cancellare, censurare o modificare critiche e commenti negativi (a meno che non violino le regole della netiquette).

MONITORAGGIO

Il personale che gestisce i canali social DSU Toscana garantisce un'attività costante di monitoraggio dei contenuti. Effettua anche un controllo frequente delle menzioni social di "DSU Toscana".

Inoltre effettua periodicamente un'analisi dei dati statistici forniti dalle piattaforme ospitanti.

CRITICITÀ

La moderazione all'interno dei canali social avviene in parte a priori impostando i filtri messi a disposizione dalle piattaforme (quindi blocco di commenti con parole indesiderate –es. parolacce) e in parte a posteriori, cioè in un momento successivo alla pubblicazione da parte degli utenti al fine di limitare eventuali comportamenti contrari alla netiquette.

Nei casi più gravi il DSU Toscana si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante e/o alle autorità competenti.

Se a seguito del monitoraggio emergono delle criticità (commenti negativi, critiche, reclami, problemi...) occorre effettuare una valutazione del rischio e rispondere di conseguenza, prevenendo eventuali escalation e, successivamente, analizzando l'efficacia delle azioni adottate.

Il protocollo di *Gestione criticità* sui social media riportato in appendice illustra le varie fasi di azione in situazioni di questo tipo. Sarebbe opportuno che ogni moderatore dei canali social avesse il documento facilmente a portata di mano per poter, all'occorrenza, intervenire rapidamente.

AGGIORNAMENTI

Il presente documento sarà aggiornato secondo le necessità per riflettere sia le evoluzioni delle piattaforme social che le esigenze dell'Azienda. Ne è comunque garantito un riesame con cadenza annuale.

CONTATTI

Per ulteriori informazioni o chiarimenti riguardo questa Social Media Policy, contattare il DSU Toscana a urp@dsu.toscana.it.



NETIQUETTE

L'Azienda DSU Toscana è presente sui social per informare e dialogare in maniera diretta con i propri utenti. Se hai scelto di seguire i nostri profili lo hai fatto per essere informato sui nostri servizi e le nostre attività e per condividere commenti, segnalazioni e quesiti.

Affinché questo dialogo sia efficace e utile sia al miglioramento dei nostri servizi che alle esigenze di tutti gli utenti è necessario che avvenga con toni civili ed educati e nel rispetto reciproco. Per questo ti chiediamo di seguire alcune semplici regole:

1. EDUCAZIONE

- non scrivere in maiuscolo perché equivale a urlare o inveire contro la persona o l'istituzione a cui ti rivolgi;
- non usare termini volgari o parolacce perché non ti aiuterà ad ottenere una risposta più velocemente o ad avere maggiore attenzione, ma anzi il tuo commento potrebbe non essere pubblicato (per via dei filtri che abbiamo impostato sulla piattaforma) o essere successivamente rimosso senza alcun ulteriore avvertimento;
- ricorda che commenti razzisti, incitazione all'odio, offese personali e diffamazione non sono assolutamente accettati sui nostri canali social e se effettuati valuteremo se effettuare una segnalazione/blocco sul social network interessato e/o all'autorità giudiziaria;

2. ATTENZIONE - prima di commentare leggi con attenzione i contenuti postati dal DSU Toscana e i relativi link di rimando: è possibile che la risposta alla tua domanda sia già presente sul profilo;

3. RAZIONALITÀ - non postare la stessa domanda, commento, segnalazione più volte sullo stesso canale o su canali diversi. Agire in questo modo non aumenta la possibilità di ricevere una risposta ma anzi rallenta il lavoro di chi ti risponderà;

4. COERENZA - cerca di porre la tua domanda/segnalazione in coerenza con l'argomento del contenuto postato dal DSU Toscana: se nei thread dei commenti riuscirai a non divagare su altri argomenti renderai i contenuti più utili per tutti. Se devi porre una domanda su un argomento che non è trattato sui profili social apri un ticket sul portale servizi DSU Toscana (<https://sportellostudente.dsu.toscana.it>): ti permetterà di avere una risposta completa e non disturberai gli altri utenti;

5. ATTUALITÀ - non commentare post vecchi: è più difficile per chi ti risponderà visualizzarli e risponderti in tempi brevi;

6. PRIVACY - non pubblicare dati personali (indirizzi mail, numeri di telefono, numeri di pratica o di conto corrente, indirizzi, ecc.): tramite social non vi forniremo mai informazioni personali e i dati che pubblicate potrebbero essere utilizzati da altri per truffe o raggiri. In caso di

pubblicazione di dati personali provvederemo, non appena possibile, a cancellare i vostri interventi (o a chiedervi di farlo);

7. **DISCIPLINA** - non pubblicare pubblicità, spam o link a siti personali e attività esterne: siamo una pagina istituzionale e non uno strumento per la promozione altrui o la condivisione di contenuti inappropriati. Gli unici contenuti pubblicitari che accettiamo sui nostri canali sono quelli che noi decidiamo di pubblicare perché li riteniamo di interesse per i nostri utenti o perché è previsto da specifici contratti di appalto;
8. **IDENTITÀ** - non sostituitevi a noi nelle risposte: se volete aiutare altri utenti contattateli privatamente o specificate che la vostra risposta nasce da un'esperienza personale.



GESTIONE CRITICITÀ

1. MONITORAGGIO

- Controllo giornaliero dei nostri canali social per identificare criticità emergenti.
- Auspicabile anche controllo frequente (se non giornaliero) delle menzioni social di "DSU Toscana".

2. IDENTIFICAZIONE

- Di fronte a criticità (commenti negativi, critiche, reclami, problemi...), effettuare una valutazione del rischio e classificare le criticità per gravità e urgenza:
 - *Basso rischio: Commenti negativi isolati.*
 - *Medio rischio: Post o thread con interazioni elevate.*
 - *Alto rischio: Crisi virale o attacchi alla reputazione.*

3. RISPOSTA

- In caso di criticità medie o elevate:
 - Attivare rapidamente un team di crisi (SMM/Comunicazione, Dirigenza/Direzione) per concordare la linea di risposta
 - Rispondere in breve tempo (l'ideale sarebbe entro 2h)
- In ogni caso:
 - Essere professionali, trasparenti e non difensivi.
 - Risolvere pubblicamente i problemi generali, ma portare le conversazioni specifiche in privato (con la formule tipo "Ci dispiace per l'inconveniente. Poiché si tratta di una situazione personale, per offrirti un supporto più dettagliato, ti scriviamo in privato via Ticket")

4. PREVENZIONE DELL'ESCALATION

- Moderazione: Disabilitare i commenti se la situazione diventa ingestibile.
- Messaggi chiave: Fornire risposte chiare e coerenti per evitare incomprensioni.
- Post di chiarimento: Pubblicare aggiornamenti ufficiali per spiegare la situazione e le misure adottate.

5. MONITORAGGIO POST-RISPOSTA

- Valutazione delle reazioni: Continuare a monitorare i commenti per comprendere l'efficacia della risposta.
- Azione correttiva: Apportare eventuali aggiustamenti se la crisi non si placa.

6. DEBRIEFING (ANALISI POST-CRISI)

- Valutare cosa ha funzionato e cosa no, le lezioni apprese e miglioramenti da implementare.
- Fornire l'eventuale, adeguata formazione al personale che potrebbe trovarsi nella stessa situazione.
- Informare i Servizi coinvolti delle soluzioni adottate per evitare ricorrenze.



FOGLIO DI STILE



LE COMUNICAZIONI DI
SERVIZIO DEL **DSU TOSCANA**



DEDICACI QUALCHE MINUTO
PER AIUTARCI A REALIZZARE
UN **DSU TOSCANA** MIGLIORE!



COMPORTAMENTI DI
SICUREZZA E PREVENZIONE
PER STUDENTI E PERSONALE
AL **DSU TOSCANA**



CONOSCERE IL **DSU TOSCANA**
CON NUMERI E GRAFICI



I LUOGHI **DSU TOSCANA** PER
GLI STUDENTI UNIVERSITARI



LE PROPOSTE DEL **DSU TOSCANA** PER GLI STUDENTI
UNIVERSITARI



LE AZIONI DI **DSU TOSCANA**
E STUDENTI PER LA
SOSTENIBILITÀ E L'AMBIENTE



IL **CALENDARIO** DELLE
ATTIVITÀ E SCADENZE **DSU TOSCANA**



IL **DSU TOSCANA** IN POCHE,
SEMPLICI PAROLE



I SERVIZI **DSU TOSCANA** PER
SEMPLIFICARE LE COSE AGLI
STUDENTI UNIVERSITARI