*Allegato 1 al Regolamento Interno di UniGens*

**Linee guida per lo sviluppo delle attività di Comunicazione e di aggregazione all’interno di UniGens**

Comunicazione & Social Life – Aggiornato ad aprile 2021

Contenuti

[La funzione “Comunicazione e Social Life” 3](#_Toc69459789)

[Premessa 3](#_Toc69459790)

[Comunicazione istituzionale ed esterna 3](#_Toc69459791)

[Premessa 3](#_Toc69459792)

[Rapporti con il Gruppo UniCredit 3](#_Toc69459793)

[Brand management 4](#_Toc69459794)

[Rapporti con i Media 6](#_Toc69459795)

[Utilizzo dei Social Media 6](#_Toc69459796)

[Rapporti con le Associazioni di Categoria, le controparti istituzionali e i partner 7](#_Toc69459797)

[Comunicazione interna 8](#_Toc69459798)

[Strumenti e supporti comunicativi 8](#_Toc69459799)

[Sito web dell’OdV 8](#_Toc69459800)

[Produzione e pubblicazione dei contenuti nel sito web 9](#_Toc69459801)

[Video e audio conferenze 9](#_Toc69459802)

[Netiquette 10](#_Toc69459803)

[Casella mail 10](#_Toc69459804)

[Supporti comunicativi 11](#_Toc69459805)

[Badge di riconoscimento 12](#_Toc69459806)

[Vita sociale 13](#_Toc69459807)

[Premessa 13](#_Toc69459808)

[1. Work shop regionali (in presenza o on line) 13](#_Toc69459809)

[2. Work-shop locali (di presenza e on line) 14](#_Toc69459810)

[3. Webinar del Direttore e delle Funzioni 14](#_Toc69459811)

[Allegati 16](#_Toc69459812)

[Allegato 1 – Relazioni con i media – Processi ed attività 17](#_Toc69459813)

[Allegato 2 – La netiquette di UniGens 19](#_Toc69459814)

[Allegato 3 – Apposizione della firma sulla casella mail dell’OdV 21](#_Toc69459815)

# La funzione “Comunicazione e Social Life”

## Premessa

Per lo svolgimento delle attività comunicative e di aggregazione tra i suoi aderenti, l’Odv ha una propria specifica Funzione denominata “**Comunicazione e Social Life**” che, attraverso la collaborazione di volontari dotati delle appropriate conoscenze, si occupa di:

* sviluppare, in fase con gli obiettivi perseguiti, la comunicazione istituzionale, interna ed esterna di UniGens, realizzando e gestendo i canali, le piattaforme e i media (sito web, social network, relazione con gli organi di stampa ecc.)
* curare la relazione con le strutture del Gruppo UniCredit (SIB, GI&C, Media Relation, ecc.) per le parti che abbiano sovrapposizioni con le rispettive aree di interesse, con particolare riguardo ai temi della reputazione e della sicurezza informatica
* favorire ed incentivare la vita sociale di UniGens, anche attraverso la proposizione di eventi aggregativi e di occasioni di socializzazione all’interno e all’esterno dell’OdV

# Comunicazione istituzionale ed esterna

## Premessa

La Comunicazione istituzionale ed esterna di UniGens riveste un ruolo fondamentale per aumentare la riconoscibilità dell’OdV verso gli Enti, le Associazioni ed i terzi interessati.

Considerando che molte delle attività comunicative possono avere un riflesso sul Gruppo UniCredit, con il quale l’OdV ha un rapporto, preferenziale, stabile e continuativo di collaborazione, è necessario fissare alcune norme per la loro gestione, utili a regolamentare le iniziative di comunicazione che saranno sviluppate.

Di seguito alcune linee guida che gli Associati di UniGens si impegnano a seguire durante la loro attività di volontari.

##

## Rapporti con il Gruppo UniCredit

E’ indispensabile porre in essere la massima sinergia comunicativa tra l’Odv ed il Gruppo UniCredit al fine di:

* rendere note a tutti le finalità di UniGens, anche al fine di fare opera di proselitismo all’interno del Gruppo UniCredit e dichiarare gli obiettivi perseguiti dall’Odv
* informare i dipendenti del Gruppo UniCredit in servizio su iniziative in corso che prevedono il coinvolgimento della nostra Odv
* coordinare la Comunicazione di UniGens con quella del Gruppo UniCredit per evitare duplicazioni e/o rischi reputazionali

Ogni tipo di informazione da pubblicare su canali esterni che **faccia riferimento ad UniCredit deve essere prima condivisa o preventivamente segnalata alle strutture Social Impact Banking, GI&C e Media Relation del Gruppo UniCredit e/o agli specifici responsabili coinvolti**.

In tutti i casi i contenuti o le iniziative vanno preventivamente proposte alla Funzione Comunicazione che si attiverà per il prosieguo.

**Nello specifico valgono le seguenti regole:**

* pubblicazione del **logo UniCredit**: di prassi non è prevista la pubblicazione del logo UniCredit su siti di altre società. In via del tutto eccezionale siamo autorizzati ad utilizzarlo, segnalando preventivamente tale necessità al Gruppo UniCredit
* pubblicazione sul sito dell’Odv di **contenuti (scritti e video) pubblici**: è possibile procedere alla pubblicazione purché tali contenuti non vengano modificati in alcun modo. E’ possibile riportare i link diretti dalla sezione news e media del sito [www.unicredit.eu](http://www.unicredit.eu/) e, per i video, usare i link della playlist YouTube
* pubblicazione di nuovi **contenuti esterni** (media o notizie): questi vanno rivisti e validati da tutte le parti coinvolte, quindi vanno sottoposti per il tramite della funzione Comunicazione al reciproco vaglio, in anticipo rispetto alle pubblicazioni: limitatamente al sito profilato [www.unigens.it](http://www.unigens.it) non esiste alcun vincolo di presentazione del contenuto al Gruppo UniCredit.

## Brand management

Nel momento in cui, durante un incontro formativo o di presentazione della nostra Odv, mostriamo al nostro esterno contenuti, utilizzando supporti o altro materiale della specie, occorre seguire le seguenti regole:

1. **Contenuto di provenienza UniCredit** (es. slide di Start up your life): le slide **non devono essere modificate** e deve sempre rimanere il logo UniCredit.

**In nessun caso è da apporre il logo UniGens.**

In particolare:

* per questa tipologia di contenuti non è previsto il vaglio preventivo della funzione “Comunicazione e Social Life” o “Formazione e Sviluppo Soci” se il materiale ha contenuti formativi, né si è tenuti all’obbligo della comunicazione preventiva (per presa visione)
* in ogni occasione, tuttavia, il Volontario dovrà, all’inizio dell’intervento, presentare adeguatamente la nostra Odv, attraverso l’utilizzo del materiale informativo che sarà loro messo a disposizione dalla funzione “Comunicazione e Social Life” , attraverso il sito www.unigens.it
1. **Contenuto prodotto autonomamente da UniGens**: in questo caso è possibile utilizzare le slide (messe a disposizione dalla funzione Comunicazione) con il nostro logo e, se del caso, apporre sulla slide il logo dell’Ente presso il quale stiamo svolgendo l’attività (co-branding).

In particolare:

* tutti i contenuti devono essere preventivamente vagliati dalla funzione “Comunicazione e Social Life e /o “Formazione e Sviluppo Soci”
* nel caso in cui vengano utilizzati contenuti di terze parti (es. provenienti da siti web o altri canali che in ogni caso devono essere di comprovata attendibilità, come ad esempio ABI, Banca d’Italia e similari, occorre verificare con la massima attenzione la veridicità delle informazioni, magari confrontandole con altre presenti su altre fonti. La funzione “Formazione e Sviluppo Soci” verificherà la congruità dei contenuti ai fini formativi, anche confrontandoli con altri presenti su altri siti web e comunque pubblicati
* nel caso vengano utilizzati contenuti terzi occorre sempre citarne la fonte *(*es. *Fonte: ABILab – Osservatorio del web)*
* per le slide, deve sempre essere usato il modello che la funzione “Comunicazione e Social Life” mette a disposizione dei Volontari
* la prima slide da utilizzare nelle presentazioni sarà quella relativa all’introduzione alla nostra Odv, il cui contenuto come sopra fornito, non dovrà essere modificato

**In ogni caso è da evitare, ove possibile, di rilasciare copie della documentazione utilizzata**.

Se necessario, gli interessati potranno farne richiesta direttamente alla funzione “Comunicazione e Social Life” e/o “Formazione e Sviluppo soci” dell’Odv.

**Ogni ulteriore utilizzo del brand dell’Odv deve essere, in ogni caso, preventivamente richiesto ed approvato dalla funzione “Comunicazione e Social Life”.**

## Rapporti con i Media

UniGens ritiene essenziale porre la massima attenzione sulle regole di approccio con i Media, in particolare con gli Organi di Stampa.

In linea di principio **nessuno degli Associati è autorizzato a rilasciare dichiarazioni alla Stampa;** la responsabilità della relazione con i media è demandata **esclusivamente al Presidente di UniGens**, in questo caso unico punto di riferimento per l’Odv.

In caso di necessità o di particolare urgenza, il Presidente può delegare, per iscritto, tale prerogativa.

Eventuali richieste di pubblicazione di informazioni o di iniziative su Media devono essere preventivamente richieste alla funzione Comunicazione utilizzando il form presente all’interno dell’area profilata del sito web dell’Odv che si attiverà per richiedere le previste autorizzazioni.

È infatti opportuno, come detto, che **qualsiasi comunicazione con i media che veda in qualsiasi modo il Gruppo UniCredit, vada sempre preventivamente concordata con quest’ultimo (vedi capitolo precedente)**.

[Nell’allegato](#_Allegato_2_–_1) 1 riepiloghiamo le attività e i relativi processi da seguire.

## Utilizzo dei Social Media

Anche se l’approccio ai canali social media (Facebook, Twitter, Instagram, ecc.) può dare la possibilità di espandere velocemente la conoscenza della nostra Odv, la sua gestione è molto delicata, potendo avere risvolti sulla reputation di UniGens o del Gruppo UniCredit e quindi merita la massima attenzione.

**E’ tuttavia possibile condividere, con l’apposita funzione, contenuti presenti nel sito pubblico dell’Odv, trattandosi di informazioni già verificate e autorizzate.**

Casi particolari che esulano da quanto previsto dovranno essere sottoposti alla funzione “Comunicazione e Social Life”, attraverso il form presente sul sito dell’Odv (area riservata).

## Rapporti con le Associazioni di Categoria, le controparti istituzionali e i partner

UniGens ritiene fondamentale avviare rapporti di collaborazione con partner esterni, quali Associazioni di Categoria, Enti, Cooperative sociali, ecc.

Attraverso un contatto strutturato e con la proposizione di nostri Volontari da associare ad iniziative specifiche, si intende così sviluppare la rete dei rapporti di collaborazione, sempre in modo trasparente e pragmatico.

L’Odv si è organizzata per mappare le possibili sinergie, anche attraverso la sottoscrizione di specifiche Convenzioni, comunicando le opportunità alla rete degli Associati attraverso i canali comunicativi disponibili.

Considerando tuttavia che il numero di iniziative sul territorio è notevole, è possibile agire a livello locale, indipendentemente dalla lista delle Associazioni di categoria fornite nella modalità sopra descritta.

In questo caso, prima di incontrare potenziali partner, è necessario informare il referente di Region dell’Odv, con il quale potrebbe essere utile tenere il primo incontro di presentazione.

Una volta valutato l’interesse per l’iniziativa, prima di prendere qualsiasi decisione sull’impiego dell’Odv, occorre definire i dettagli con il suddetto Referente della Region e tenere informato l’RTR locale di UniCredit.

Va quindi avanzata proposta alle funzioni centrali preposte dell’Odv, attraverso l’utilizzo dell’apposito form presente su UGLab per l’approvazione definitiva.

**La valutazione dell’opportunità di intraprendere relazioni con i nuovi partner è sempre da sottoporre al Consiglio Direttivo, per il tramite della Segreteria, che ne darà informativa al Gruppo UniCredit: al fine di evitare sovrapposizioni à necessario un continuo collegamento a livello locale con gli RTR.**

Per quanto riguarda, invece, la relazione con i partner di UniCredit (ad esempio per il Microcredito) i referenti locali si coordineranno in autonomia con gli RTR per lo svolgimento delle iniziative oppure seguendo le istruzioni impartite a livello centrale da parte dell’Odv.

# La Comunicazione dell’ OdV

La Comunicazione di UniGens ha come obiettivo primario quello di creare una rete interna di flussi informativi mirati a diffondere informazioni, conoscenze e a rendere chiari e condivisi gli obiettivi dell’Odv, e sviluppare e promuovere verso l’esterno la propria “mission” ed i risultati.

Tutte le attività di comunicazione dell’ OdV devono essere autorizzate dalla funzione “Comunicazione & Social Life”, previa condivisione con il Direttore e/o il Consiglio Direttivo, a seconda del relativo impatto.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi la Comunicazione di UniGens si avvale di strumenti, supporti e risorse (non solo informatiche) disponibili.

# Strumenti e supporti comunicativi

## Sito web dell’Odv

L’OdV ha come punto centrale di sviluppo della propria comunicazione esterna ed interna, il sito web ([www.unigens.it](http://www.unigens.it)) attraverso il quale è possibile veicolare tutte le informazioni verso una platea di “lettori” diversificata: Associazioni di Categoria, potenziali volontari, altri portatori di interesse, ecc., attraverso diverse modalità di approccio: link da siti (es. unicredit.eu), link da social, ecc.

D’altro canto sia la comunicazione esterna, che quella istituzionale vengono sviluppate con celerità, attraverso la diffusione di informazioni utili, rendicontando quello che viene fatto da UniGens sul territorio.

Per consentire la diffusione di informazioni di interesse a tutti gli stakeholder interessati in modo capillare il sito è raggiungibile da tutti i device (PC, tablet, smartphone, ecc.).

Il sito di UniGens ha sia una parte pubblica (accessibile da tutti) che una parte riservata (detta anche profilata), il cui accesso è consentito ai soci in stato “attivo” e “attivo non operativo”.

Nella parte “profilata” viene dato maggior risalto alla vita associativa, portando a conoscenza di tutti gli Associati le attività, le iniziative, le esperienze e i risultati raggiunti, la diffusione della vision, della mission, delle attività ongoing, dei risultati raggiunti e per far conoscere i volontari e le loro storie.

Per accedere alla parte riservata occorre presentare le proprie credenziali:

* indirizzo mail fornito all’atto dell’iscrizione ad UniGens
* password definita dall‘utente

## Video e audio conferenze

La nostra OdV è strutturata su tutto il territorio nazionale. Sempre più frequentemente, soprattutto in quelle realtà molto distribuite territorialmente, i responsabili locali organizzano call conference per fare il punto della situazione con i referenti

E’ a disposizione di UniGens la piattaforma Hangouts, presente in Google Suite, accessibile a tutti i volontari in essa censiti.

Tale applicazione consente l’interazione sia tra volontari (es. meeting, formazione interna, incontri), sia con utenti esterni (es. erogazione di corsi di formazione).

Ogni informazione relativa a tale piattaforma è da richiedere alla funzione “Organizzazione”

## Netiquette

Per evitare modalità di interazione non appropriate all’interno dei vari canali web, l’OdV si è dotata di una propria **Netiquette**, ossia di un insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web, specie nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse quali newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o email in genere.

Il mancato rispetto della Netiquette può comportare una generale riprovazione da parte degli altri utenti della Rete, che può portare all’ isolamento del soggetto "maleducato" e talvolta dalla richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati per compiere atti contrari a essa.

[Nell’allegato](#_Allegato_2_–) 2, è riportata la Netiquette di UniGens, con l’invito a tutti gli Associati di farvi riferimento costantemente, durante l’utilizzo degli strumenti, delle piattaforme e dei canali.

La Netiquette di UniGens potrà subire variazioni / integrazioni in relazione all’esperienza che sarà maturata con l’utilizzo dei canali disponibili.

## Casella mail

Ogni Volontario di UniGens dispone di una propria casella mail, il cui indirizzo è così strutturato:

nome.cognome@unigens.it

Ai Volontari in stato “Attivo” è dato accesso a Google Suite, una piattaforma che consente di accedere a diversi servizi tra i quali la posta elettronica, applicazioni di video conferenza (Hangouts e Class room, ambiente Cloud per archiviare le informazioni prodotte, ecc.).

Le modalità di personalizzazione della firma in calce alla mail sono descritte [nell’allegato](#_Allegato_4_–) 3.

Per quanto riguarda i suggerimenti per avere una buona qualità dei messaggi, facciamo rimando alla [Netiquette](#_Netiquette) (disponibile anche all’interno del sito [www.unigens.it](http://www.unigens.it), nella sezione profilata).

Teniamo a sottolineare tuttavia quanto segue:

* la casella di posta deve essere utilizzata per i soli fini legati all’attività dell’OdV e non per scopi personali
* occorre evitare di inviare messaggi con allegati file “pesanti” a chi non li ha espressamente richiesti. Se non si segue questa elementare norma, si crea una produzione di file che rischia di bloccare la casella di posta (che ha una dimensione limitata). Ove sia necessario farlo, occorre cancellare il contenuto allegato, salvandolo sul proprio desktop
* se si vuole inviare il testo di un documento breve scritto con word, esempio di mezza pagina, si suggerisce di “copiare e incollarlo” nel testo del messaggio stesso
* verificare sempre la provenienza della mail, ad evitare che malware possano mandare in crisi il PC e la casella di posta
* la e-mail deve essere sempre firmata in “chiaro” e contenere gli elementi utili affinché chi riceve sappia chi siamo e come contattarci. A tal proposito, [vedere l’allegato](#_Allegato_4_–) 3

## Supporti comunicativi

La funzione “Comunicazione e Social Life” mette a disposizione taluni supporti informativi, alcuni dei quali in versione file, disponibili all’interno della sezione profilata del sito www.unigens.it.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Supporto** | **Formato** | **Utilizzo** |
| **Carta intestata** | File .doc | Da utilizzare per usi propri (firma di convenzioni, lettere ufficiali, ecc.). |
| **Presentazioni** | File | Si tratta di slide di presentazione dell’OdV, da utilizzare come base per la partecipazione ad incontri formativi, incontri di presentazione, ecc. |
| **Poster** | Cartaceo | Poster da utilizzare quando la nostra OdV partecipa ad eventi e presentazioni.  |
| **Brochure** | Cartaceo / File | Da utilizzare per la presentazione dell’OdV |
| **Depliant** | Cartaceo / File | Da utilizzare per presentare l’OdV e le sue iniziative |
| **Stationery** | Vario | Materiale utile:* blocco notes tipo moleskine
* penne
* matite
* badge lace
* bustine porta badge

**Per la cancelleria occorre provvedere in loco.** |

Va da sé che tutta la documentazione di cui sopra non scaricabile dal sito www.unigens.it, se disponibile, andrà richiesta alla funzione “Comunicazione e Social Life”.

## Badge di riconoscimento

Per sviluppare il senso di appartenenza all’OdV e per fornire uno strumento di riconoscimento del volontario verso l’esterno, viene assegnato ad ogni singolo associato in stato “attivo” e “attivo non operativo” un badge identificativo.

Il badge

* riporta i dati necessari (nome, cognome, ruolo, matricola, indirizzo mail fornito dall’OdV, numero di cellulare)
* ha un QRCode che rimanda al sito [www.unigens.it](http://www.unigens.it) (parte pubblica) e l’elencazione dei valori dell’OdV
* “segue” il Volontario durante tutte le iniziative e gli eventi aggregativi
* viene realizzato per poter essere agganciato ad un badge lace fornito dall’OdV
* è in materiale plastico e viene prodotto centralmente

In caso di smarrimento del badge occorre darne immediata comunicazione alla funzione Organizzazione di UniGens.

# Vita sociale

## Premessa

L’OdV opera su diverse regioni ed in molti casi i Volontari hanno diverse provenienze, non solo territoriali, ma di appartenenza ad ex banche locali.

Nell’ambito di uno stesso territorio, quindi, è possibile che non ci sia una reciproca conoscenza fra gli associati che, come detto, potrebbero trovarsi ad operare su medesimi progetti.

Analogamente è necessario trasferire valori, cultura e DNA dell’OdV, facendo sì che tutti si sentano parte dello stesso progetto e che siano diretti verso un obiettivo comune.

Per fare ciò viene creata e sviluppata una rete di relazioni attive, tale da richiedere il coinvolgimento di tutti gli Associati, con iniziative, incontri e scambi di esperienze.

Tre le direttrici essenziali

* organizzare eventi che coinvolgano i Volontari, ampliando così la reciproca conoscenza, nel corso dei quali veicolari messaggi chiari ed univoci
* facilitare i momenti di lavoro comune (aggregazione costruttiva)
* poter liberamente scambiare idee e sensazioni, mettendo a disposizione degli altri associati le proprie conoscenze e la propria disponibilità

Tale attività viene anche svolta attraverso l’utilizzo di strumenti ed applicazioni presenti nel sito [www.unigens.it](http://www.unigens.it) (parte profilata).

Le attività pianificabili e che prevedono l’aggregazione dei volontari possono essere:

### 1. Work shop regionali (in presenza o on line)

A cura del Referente di Region, incontri presso le sedi territoriali, con il coinvolgimento dei Volontari, che avranno la possibilità di conoscersi meglio.

Durante l’incontro viene presentato il trend evolutivo dell’OdV e vengono forniti i dati elaborati nel corso di eventuali sondaggi, si parla dei nuovi strumenti comunicativi e aggregativi, di ciò che si prevede possa essere fatto nel breve (e che sarà rendicontato).

Il Consigliere Regionale e il Referente di Region, invece, potranno fare un focus sulle attività, sul piano operativo e sugli obiettivi che si intendono traguardare.

* Partecipanti: Direttore, Consigliere Regionale, Responsabile della funzione “Comunicazione e Social Life”, referenti territoriali, Associati, eventuali special guest
* Durata: 1/2 giornata (max 2h se online)
* Cadenza: una volta l’anno
* Location: possibilmente all’interno dei locali dell’OdV o della Banca
* Catering: si, nei limiti del budget associativo

### 2. Work-shop locali (di presenza e on line)

A cura dei referenti di Region, con la presenza del Consigliere Regionale, organizzazione di evento locale nel quale le persone possono continuare a fare la reciproca conoscenza, avere informazioni sulle attività locali, raccontare di processi ongoing, scambiare esperienze.

o Durata: mezza giornata (2 ore se online)

o Cadenza: almeno due volte l‘anno

o Location: possibilmente all’interno dei locali dell’OdV o della Banca

o Catering: si

### 3. Webinar “nazionale” rivolto a tutti gli associati

Questi incontri devono essere autorizzati dalle funzioni, previa condivisione con il Direttore e/o il Conssiglio Direttivo, in ragione del relativo impatto sull’attività dell’ OdV, e possono riguardare:

* Brevi incontri (max 30 minuti) del Direttore e delle Funzioni, con l’intento di mettere in evidenza le attività in corso e le novità relative dell’OdV.
* Eventi formativi o di comunicazione ai quali possono partecipare anche invitati “esterni” all’ OdV, (max 2 ore)

Il webinar viene prima diffuso online sulla piattaforma definita (Meet o altra piattaforma) e quindi archiviato all’interno della Intranet (da realizzare).

L’incontro sarà live e i presenti potranno fare domande (via mail), alle quali sarà data risposta in diretta.

# Allegati

## Allegato 1 – Relazioni con i media – Processi ed attività

|  |  |
| --- | --- |
| **Attività** | **Processo** |
| **Comunicati stampa** | A ricezione della richiesta di predisposizione di un comunicato stampa “Comunicazione e Social Life” (C&S) valuta la necessità di venire incontro alla richiesta stessa e predispone il comunicato stampa che sarà diffuso sui canali ritenuti idonei (sito web, sito del Gruppo, siti esterni, cartaceo, ecc.).Il comunicato stampa viene approvato dal Presidente.In particolare:* i comunicati stampa devono essere gestiti nel pieno rispetto dei principi di trasparenza, accuratezza, completezza e tempestività
* nella loro compilazione deve essere posta la massima attenzione ai temi della privacy, citando nominativi, attività svolte, ruoli ricoperti
* è fatto divieto assoluto di esporre informazioni false o che presentino una visione distorta della realtà
 |
| **Diffusione di informazioni attraverso il sito *internet* e i *social media*** | Le informazioni che possono essere pubblicate sui media sono le seguenti:* Informazioni sull’OdV
* Report su attività svolte dall’OdV sul territorio (Stories)

**Le informazioni pubblicate non devono mai riportare contenuti attinenti a processi interni o della Banca.**La citazione degli Enti per i quali viene rendicontata l’attività richiede l’autorizzazione preventiva alla pubblicazione da parte degli interessati (anche attraverso l’invio di un mail) |
| **Gestione delle relazioni con i *media*** | La relazione con i media viene gestita dalla funzione “Comunicazione e Social Life” e tutti gli output devono essere autorizzati dal presidente dell’OdV |

## Allegato 2 – La netiquette di UniGens

**La Netiquette di UniGens**

1. Prima di interagire con i diversi canali è bene leggere in anticipo i messaggi che vengono generalmente pubblicati prima di inviare i propri: in questo modo ci si rende conto dell'argomento e del metodo con il quale quest'ultimo viene trattato nella nostra Community.
2. Se si manda una mail, è bene che essa sia sintetica e descriva in modo chiaro e diretto il problema. Specificare sempre, in modo breve e significativo, l'oggetto del testo incluso nella mail. Quando si utilizza la “firma” di posta elettronica dell’OdV, attenersi a quanto previsto ([vedi](#_Utilizzo_della_)). Le caratteristiche di chiarezza e di sinteticità valgono anche per l’invio di messaggi o post all’interno dei social
3. Nella redazione del testo (mail o messaggio social) **non scrivere mai in maiuscolo o in grassetto un intero messaggio**, poiché può venire inteso come urlare nei confronti dell'interlocutore;
4. Curare lessico, grammatica, ortografia ed interpunzione per agevolare la comprensione altrui.
5. Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali, ma se si crede, si possono far notare gli errori, al solo scopo di aiutare a migliorare la qualità della comunicazione, ma sempre in forma privata e mai utilizzando il canale “pubblico”. Ricordiamoci che chi scrive è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.
6. Non divagare rispetto all'argomento del newsgroup o della lista di distribuzione via posta elettronica.
7. Evitare, quanto più possibile, l’inoltro delle mail ricevute a nuovi utenti (copia “per conoscenza”, copia per “conoscenza nascosta”), allargando così la platea dei destinatari. In genere la mailing list garantisce la corretta veicolazione del messaggio includendo soli gli utenti che sono effettivamente interessati.
8. Se si risponde a un messaggio ("quote"), evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario in cima alla risposta, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale, se non quando necessario.
9. Non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contromessaggi: se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
10. Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
11. Non pubblicare messaggi non pertinenti o che semplicemente prendono le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione.
12. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.
13. Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano state sollecitate in modo esplicito. Allo stesso modo non è consentito trattare di temi non afferenti le attività dell’OdV, né tantomento contenuti di tipo politico, religioso. sociale, raziale

## Allegato 3 – Apposizione della firma sulla casella mail dell’OdV

La firma deve essere standard per tutti gli Associati, con la variabile legata al proprio ruolo all’interno dell’OdV.

Di seguito definiamo alcuni esempi di “firma” da utilizzare nelle mail

1. **Ruolo assegnato**

**Mario Rossi**

Referente territoriale nord-est

UniGens

mail: mario.rossi@unigens.it

cell.: 335 1234567

1. **Ruolo non assegnato**

**Mario Rossi**

Volontario Region nord-est

UniGens

mail: mario.rossi@unigens.it

cell.: 335 1234567

1. **Mail della struttura**

**Mario Rossi**

Segreteria tecnica Region nord-est

UniGens

mail: mario.rossi@unigens.it

mail: nord-est@unigens.it

cell.: 335 1234567