

LINEE GUIDA PER I DIPENDENTI TNT SUI SOCIAL MEDIA

Come esprimerti on-line e dimostrare
l'atteggiamento sure we can di TNT



Linee guida per i dipendenti TNT sui social media

Cosa sono i social media

I social media sono mezzi di comunicazione che si affidano a tecnologie on-line per agevolare l'interazione sociale. Invitando gli utenti a diventare produttori di contenuti anziché semplici consumatori, trasformano le tradizionali modalità di comunicazione in vere e proprie conversazioni. In questo modo favoriscono la democratizzazione della conoscenza e dell'informazione.

Es. Facebook, Twitter, blog, Youtube, Slideshare, LinkedIn, Xing, Ning, Hyves, Flickr, Wikipedia e molti altri.



Perché usare i social media?

I social media possono essere utilizzati in modi differenti e con diverse finalità:

- come strumento per creare la tua rete di contatti: la vita non è altro che la somma dei tuoi contatti professionali e personali;
- per favorire la comunicazione (come in passato i cellulari e la posta elettronica);
- per partecipare a discussioni; e
- per contribuire alla reputazione di TNT in rete.

La reputazione di TNT si fonda proprio sull'atteggiamento *sure we can*: senza le *persone* che mettono in pratica questo atteggiamento, tuttavia, *sure we can* è solo un concetto astratto. I social media danno la possibilità ai dipendenti TNT di avere strumenti per esprimersi e mostrare on-line il nostro atteggiamento positivo. È una significativa opportunità di contribuire alla reputazione di TNT.

Lasciati guidare

I social media offrono quindi una grande opportunità, ma possono anche rivelarsi un'arma a doppio taglio. Per questo presentiamo ai dipendenti TNT queste linee guida: per aiutarvi a trarre il meglio da questi nuovi mezzi di comunicazione ed evitare errori che possono risultare in situazioni poco piacevoli.

Questo documento **non è un manuale per coloro che gestiscono i canali** di comunicazione ufficiale TNT, ma riguarda soltanto le vostre attività personali sui social media, tanto che avvengano sul posto di lavoro quanto a casa.

In linea di massima, quello che fate al di fuori dell'orario lavorativo non ci riguarda. Tuttavia, non smettete mai di essere dipendenti di TNT. La maggior parte degli "incidenti" sui social media scaturiscono dalla mancata consapevolezza che le vostre azioni e il vostro comportamento hanno conseguenze (potenzialmente anche negative) sulla reputazione del vostro datore di lavoro.

Di seguito un esempio reale che avrebbe potuto essere evitato con un po' di buon senso:



Hey, @RocmanUSA if you are going for a ride on your Harley don't Twitter it so your boss knows you are goofing off (I'm his boss).

2:47 AM Dec 30th, 2008 via web

 **Scobleizer**
Robert Scoble

Altri esempi: [Domino's pizza video](#), [Canadian woman loses benefits over Facebook photo](#), [Kevin Colvin, fired for her Facebook update](#).

Principi fondamentali

Perché semplici linee guida e non una policy sui social media? Ci sono diverse ragioni. Innanzitutto, non vogliamo istruirvi su quello che dovete fare e dovete dire, perché, per definizione, i social network sono estremamente personali. Esistono inoltre social media di qualsiasi genere, diversi strumenti e spazi a disposizione degli utenti e il panorama dei social media è in continua evoluzione. Nuove modalità di interazione nascono ogni giorno, ed è evidente che non è realistico stabilire delle regole valide per tutti.

Qui di seguito trovate alcuni principi generali che possono aiutarvi nella vostra attività sui social media:

1. Conoscere i Principi etici aziendali

Vi invitiamo a leggere con attenzione e a conoscere i Principi etici aziendali di TNT, che forniscono principi fondamentali per i dipendenti nei loro rapporti con i colleghi, clienti, fornitori e altri stakeholder. Per questo motivo, i Principi etici aziendali sono validi anche nell'interazione sui social media.

2. Non ergetevi a portavoce

Incoraggiamo la partecipazione ad account, blog, gruppi e siti Web dedicati a TNT. Tuttavia, chi voglia aprire uno di questi spazi, esprima chiaramente che non si tratta di un canale di comunicazione ufficiale di TNT. È inoltre necessario indicare che le idee e le opinioni espresse sono personali, in particolare quando si tratta di argomenti collegati alle attività di TNT (trasporto, logistica, ecc.). Se necessario, inserite una clausola esonerativa ("Le opinioni e le posizioni espresse sono personali e non rispecchiano necessariamente quelle di TNT.") per ribadire che non state parlando a nome di TNT.

3. Rispettate le linee guida di TNT sul marchio

La coerenza del marchio TNT è importante. Se inserite nel vostro spazio on-line il logo TNT fate in modo di attenervi all'immagine coordinata TNT (su <http://brandweb.tnt.com>).

Utilizzate sempre la versione più recente. Non "schiazzate", né alterate in altro modo il logo. Non utilizzate il logo in combinazione con il nome di un prodotto. Impiegate la corretta tonalità di arancione (#FF6600) e gli altri colori aziendali. Per ulteriori informazioni consultate le Linee guida di TNT sul marchio (su <http://brandweb.tnt.com>).

4. Siate consapevoli che i social media sono un sistema sociale

I social media sono paragonabili a un qualunque contesto sociale - una riunione, una festa, quattro chiacchiere al bar. Comportatevi come se vi trovaste in una di queste situazioni.



Non dimenticate le buone maniere: presentatevi prima di parlare, non fingete di essere qualcun altro, non intromettetevi e non interrompete le conversazioni degli altri, e così via. Fate in modo, insomma, che le azioni e il comportamento sui social media siano in linea con l'immagine che volete dare di voi stessi sul posto di lavoro e con i clienti. Tenete presente che state condividendo uno spazio sociale – on-line o off-line – con il vostro capo, i colleghi e i clienti.

5. Ricordate che Google non dimentica

Tutto ciò che pubblicate resta on-line per molto tempo. Tenetelo presente prima di pubblicare qualcosa di cui potreste pentirvi.

In caso di dubbi

Chiedete al vostro responsabile se è "sicuro" pubblicare on-line informazioni specifiche. Se avete domande sui social media non relative ai contenuti, contattate:

Cecilia Scolaro
GHO
socialmedia@tnt.com

Charles Cassar
TNT Express
socialmediaexpress@tnt.com

Zsa Zsa Hordijk
TNT Post
socialmedia@tntpost.nl



Linee guida per i dipendenti TNT sui social media

COSA FARE



Tenete presenti i Principi etici aziendali di TNT.



Siate voi stessi, raccontate chi siete e per chi lavorate, in special modo quando promovete TNT.



Se utilizzate il logo TNT, attenetevi alle Linee guida di TNT sul marchio.



Indicate chiaramente che le idee / le opinioni espresse sono vostre. Parlate sempre in prima persona.



Raccontate onestamente i fatti, siate sinceri. Sostenete il vostro punto di vista con fatti. Riportate le fonti dei vostri contenuti.



Aggiungete valore. Pensate prima di pubblicare.



Fate sempre ricorso a buon senso e cortesia. Ammettete gli errori e, se necessario, chiedete scusa.



Rispettate le culture, le religioni, i valori, ecc. degli altri.



Rispettate il copyright. Non utilizzate logo, marchi, musica, immagini, ecc., senza previa autorizzazione.



Monitorate le reazioni alle vostre pubblicazioni facendo in modo che siano autentiche, rispettose e legali quanto le vostre.

COSA NON FARE



Non pubblicate cose che non mostrereste a vostra madre/ al vostro capo.



Non fate spam. Non adottate tecniche di marketing occulto.



Non parlate a nome di TNT (se avete un blog / spazio personale, inserite una clausola esonerativa).



Non deformate né modificate il logo TNT. Non associate il logo TNT a contenuti inappropriati.



Non mentite.



Non provocate litigi. Non pubblicate materiali diffamanti, volgari, osceni o intimidatori.



Non divulgiate informazioni interne. Astenetevi dal commentare le performance aziendali di TNT.



Non citate colleghi e/o stakeholder, non pubblicate i loro materiali senza autorizzazione.



Non censurate le opinioni altrui.

In caso di dubbi, domande e suggerimenti:

socialmedia@tnt.com

TNT GHO

socialmediaexpress@tnt.com

TNT Express

socialmedia@tntpost.nl

TNT Post



Come reagire ai post su TNT

