

Social media policy

al 7-09-2023

Social Media Policy

aggiornamento: 7 settembre 2023

1. Regole di interazione: linee guida

In questo documento si illustrano le modalità di interazione e i tempi di intervento previsti da seguire all'interno della pagina LinkedIn di Ciclat. L'intento è quello di stabilire una linea guida da adottare per mantenere una comunicazione costante e coerente con i nostri follower.

L'obiettivo è di creare **awareness** circa la pagina di Ciclat all'interno di LinkedIn. Per questo motivo si vogliono definire alcune regole base.

1.1 Team

Le persone coinvolte nel monitoraggio e nelle decisioni di intervento circa la pagina LinkedIn di Ciclat sono:

Nome e Cognome	Ruolo
Mabel Altini	Controllo, comunicazione a Ciclat e intervento
Andrea Saravalle	Controllo, comunicazione a Ciclat e intervento
Giorgia Tisselli	Decisione
Lucilla Fabrizzi	Decisione

1.2 Commento ai post LinkedIn di Ciclat: cosa fare?

Per ogni commento ai post LinkedIn di Ciclat, si attiva questa procedura:

Commento positivo	Commento negativo/lesivo/offensivo
si risponde con una reazione (<i>Consiglia</i> , ovvero il Like)	si attiva la procedura di gestione della Crisi (a seguire)

2. Gestione Crisi

2.1 Definizione di Crisi

La crisi si manifesta nei casi in cui l'immagine di Ciclat venga compromessa da commenti offensivi su:

- un contenuto di un **post** (copy o visual) pubblicato su LinkedIn
- un contenuto di un **documento** di Ciclat o terzi soggetti (pdf) pubblicato o linkato su LinkedIn
- un contenuto di una **pagina del sito web** di Ciclat
- **l'operato generale** di Ciclat o di terzi soggetti (es. Ministero, Comune, ...)
- **la partecipazione a eventi** da parte di Ciclat
- un **rappresentante di Ciclat o altro personaggio pubblico**, non necessariamente legato a Ciclat (es. Ministro, Sindaco, ...).

Appena sorge una circostanza critica, si avvia questa procedura:

Fase	Soggetto	Tipologia di Azione	Mezzo di comunicazione	Contenuto della comunicazione
1	Altini Saravalle	Comunicazione a Giorgia Tisselli	E-mail	Screenshot del post
2	Giorgia Tisselli	Comunicazione a Altini Saravalle	E-mail	Risposta con commento da pubblicare
3	Altini Saravalle	Comunicazione a Giorgia Tisselli	E-mail	Screenshot dell'avvenuta pubblicazione del commento

2.2 Tempistiche approvazione alle proposte di InPiazza

Per garantire una manifestazione tangibile di attenzione e precisione nella gestione della pagina LinkedIn, si consiglia che Ciclat risponda entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione da parte di InPiazza.

2.3 Consigli su modalità di risposta a commento negativo/lesivo/offensivo

Si consiglia di rispondere in ogni caso al commento, evitando il silenzio e cercando di spiegare la realtà dei fatti. Se si fosse in torto, anche per semplice refuso di pubblicazione, è preferibile ammettere l'errore e scusarsi.

Si consiglia altresì di:

- **evitare di bloccare** le persone
- **non rispondere alle contro-risposte** solamente nel caso in cui l'utente, nonostante le risposte di Ciclat, continui ad essere polemico e poco incline al confronto cordiale
- **non eliminare un commento**

Come macro regola generale, non sono ammissibili nessun tipo di commenti che contengano:

- insulti
- volgarità
- offese
- linguaggi discriminatori
- minacce
- contenuti o atteggiamenti violenti

nei confronti di persone fisiche o giuridiche.