



Modulo 3

Social Media Policy

esterna





Obiettivi



Moderazione e gestione dei commenti



Spam, commenti offensivi o volgari



Interazione con i cittadini



Privacy



Tono, linguaggio ed emoji





Gestione e moderazione dei commenti





GESTIONE E MODERAZIONE DEI COMMENTI

Un dialogo costruttivo con i cittadini richiede regole

- La moderazione (successiva o automatica) è fondamentale per mantenere un ambiente online **civile e rispettoso**
- La Social Media Policy può definire **criteri chiari per l'approvazione e la rimozione dei commenti**
- Molto importante utilizzare gli **strumenti di moderazione** offerti dalle piattaforme social
- Rendere la moderazione **un'attività costante e quotidiana**
- Rispondere ai commenti in modo **tempestivo e professionale**

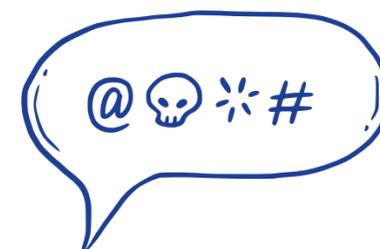




GESTIONE E MODERAZIONE DEI COMMENTI

Contenuti inappropriati

- **Spam:** commenti ripetitivi, pubblicitari o non pertinenti
- **Contenuti offensivi:** insulti, linguaggio volgare, attacchi personali
- **Contenuti discriminatori:** odio, razzismo, sessismo, omofobia
- **Rimozione immediata** dei contenuti che violano queste categorie
- Valutare **azioni legali** in caso di contenuti gravi o ripetuti
- Mantenere un **registro dei contenuti rimossi**





GESTIONE E MODERAZIONE DEI COMMENTI

Fake news e commenti allarmistici

Definire criteri chiari per identificare fake news e contenuti allarmistici, per esempio se si tratta di:

- **Fonti** non verificate o sospette
- Informazioni **distorte o manipolate**
- **Linguaggio** emotivo e sensazionalistico
- Contenuti che possono generare **paura o panico**





GESTIONE E MODERAZIONE DEI COMMENTI

Risposte chiare e veloci

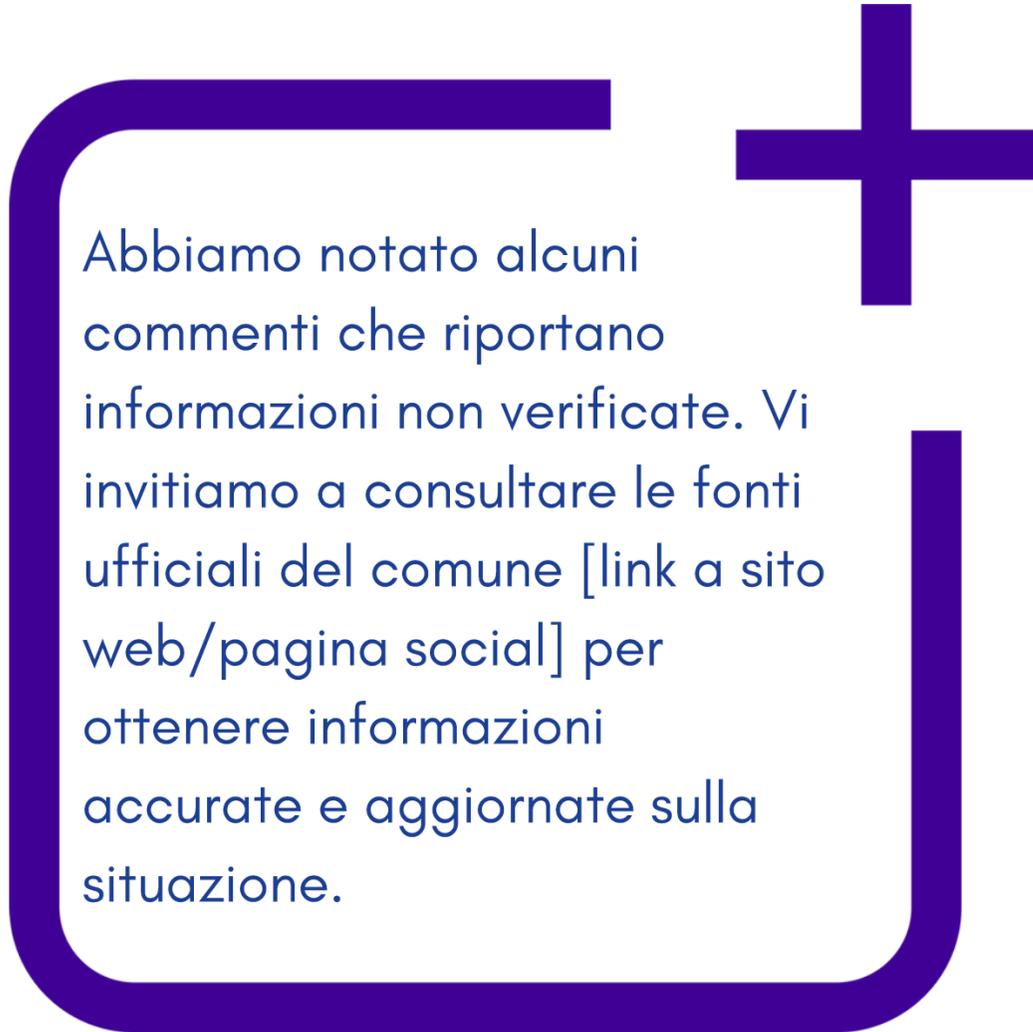
- **Evitare di condividere o commentare direttamente le fake news**, anche per smentirle, poiché ciò può contribuire alla loro diffusione
- Risposta con fonti affidabili: **pubblicare un post di risposta che fornisca informazioni corrette e verificate**, citando fonti autorevoli
- Valutare con attenzione se **rimuovere i commenti con fake news o contenuti allarmistici**. La rimozione potrebbe essere interpretata come censura, ma in alcuni casi (es. contenuti gravemente falsi o pericolosi) può essere necessaria
- **Segnalare i contenuti alle piattaforme social** per richiederne la rimozione e procedere al ban del profilo o della pagina che diffonde fake news o incitamento all'odio





GESTIONE E MODERAZIONE DEI COMMENTI

Una possibile risposta



Abbiamo notato alcuni commenti che riportano informazioni non verificate. Vi invitiamo a consultare le fonti ufficiali del comune [link a sito web/pagina social] per ottenere informazioni accurate e aggiornate sulla situazione.





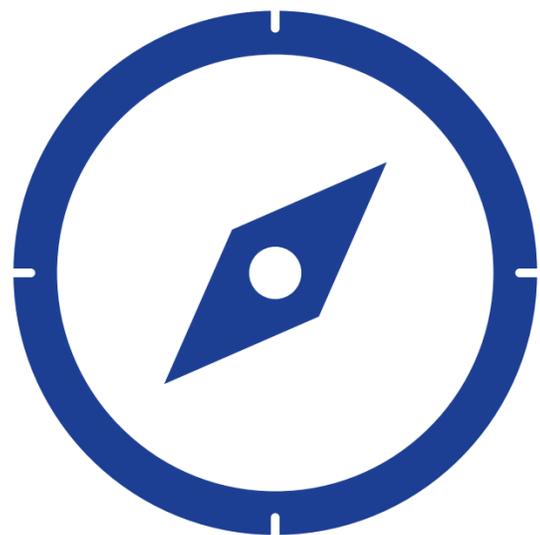
Linee Guida per l'interazione con i cittadini





LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON I CITTADINI

La Social Media Policy è **una bussola per una comunicazione efficace** e fornisce ai cittadini le giuste coordinate per una presenza **chiara, autorevole e tempestiva sui social media.**



Il cittadino deve riconoscere immediatamente i profili istituzionali come un **punto di riferimento sia per ottenere informazioni verificate** sia per interagire con l'Ente in modo da avere chiarimenti e notizie certe. Può essere importante precisare che **i profili social non sostituiscono i tradizionali canali di contatto con l'amministrazione** (URP, email, telefoni, moduli di segnalazione online, ecc.).





LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON I CITTADINI

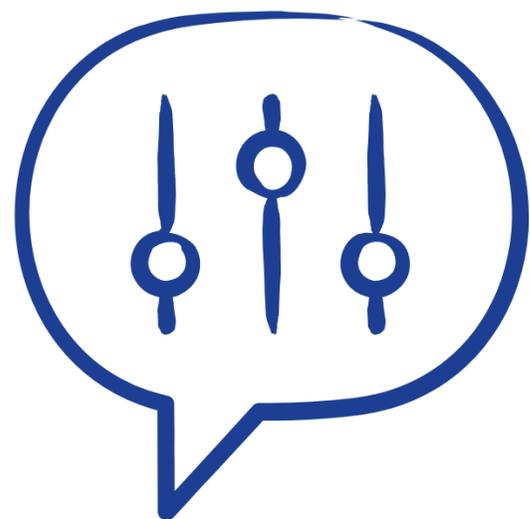
Regole chiare per i cittadini significano:

- Avere nell'Ente un punto di riferimento affidabile
- Un dialogo diretto con l'amministrazione
- Trasparenza e tempestività nella comunicazione

Per l'amministrazione vuol dire:

- Una comunicazione chiara e coerente
- Risultare autorevoli e credibili
- Essere sempre efficaci e corretti nelle interazioni con i cittadini





Uso delle emoji, tono di voce e linguaggio





EMOJII

Le emoji sono **piccole immagini o icone digitali** utilizzate nelle comunicazioni elettroniche **per esprimere emozioni, idee, simboli o concetti**.

Sono diventate una parte fondamentale del linguaggio digitale moderno, aggiungendo un livello di **espressività e personalità ai messaggi di testo**, alle email, ai social media e ad altre forme di comunicazione online.

Il termine "emoji" deriva dal giapponese "e" (immagine) e "moji" (carattere). Le emoji hanno origini nelle **emoticon**, combinazioni di caratteri di testo utilizzate per rappresentare espressioni facciali.





EMOJI

Anche le emoji possono essere oggetto di moderazione. Esse infatti possono:

- **Esprimere emozioni:** le emoji possono comunicare una vasta gamma di emozioni, come felicità, tristezza, rabbia, sorpresa, amore, ecc.
- **Chiarire il tono:** in un testo scritto, può essere difficile interpretare il tono di una frase. Le emoji possono aiutare a chiarire se un messaggio è sarcastico, scherzoso o serio
- **Sostituire parole:** a volte un'emoji può sostituire un'intera parola o frase, rendendo la comunicazione più concisa
- **Rafforzare il messaggio:** le emoji possono essere utilizzate per enfatizzare un punto o aggiungere un elemento visivo a un messaggio.





TONO DI VOCE

Il tono di voce (tone of voice) è il modo in cui un'amministrazione si rende riconoscibile

Il tono di voce nella comunicazione social definisce lo stile e il linguaggio che un brand o un'organizzazione utilizza per comunicare con il proprio pubblico. È il modo in cui **la personalità del marchio si esprime attraverso le parole.**

Per un comune il tono di voce restituisce **l'immagine che l'ente vuole proiettare e quindi il modo in cui esso vuole essere percepito dai cittadini.**

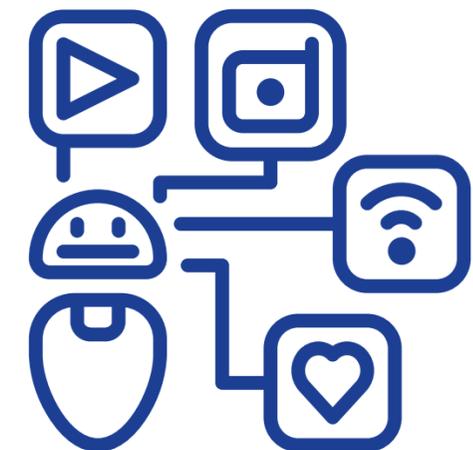




TONO DI VOCE

Il tono di voce di un'amministrazione pubblica può essere:

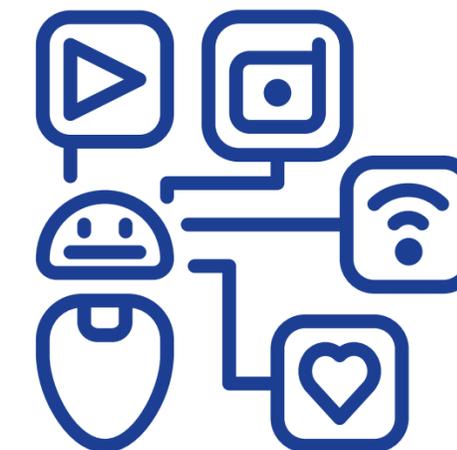
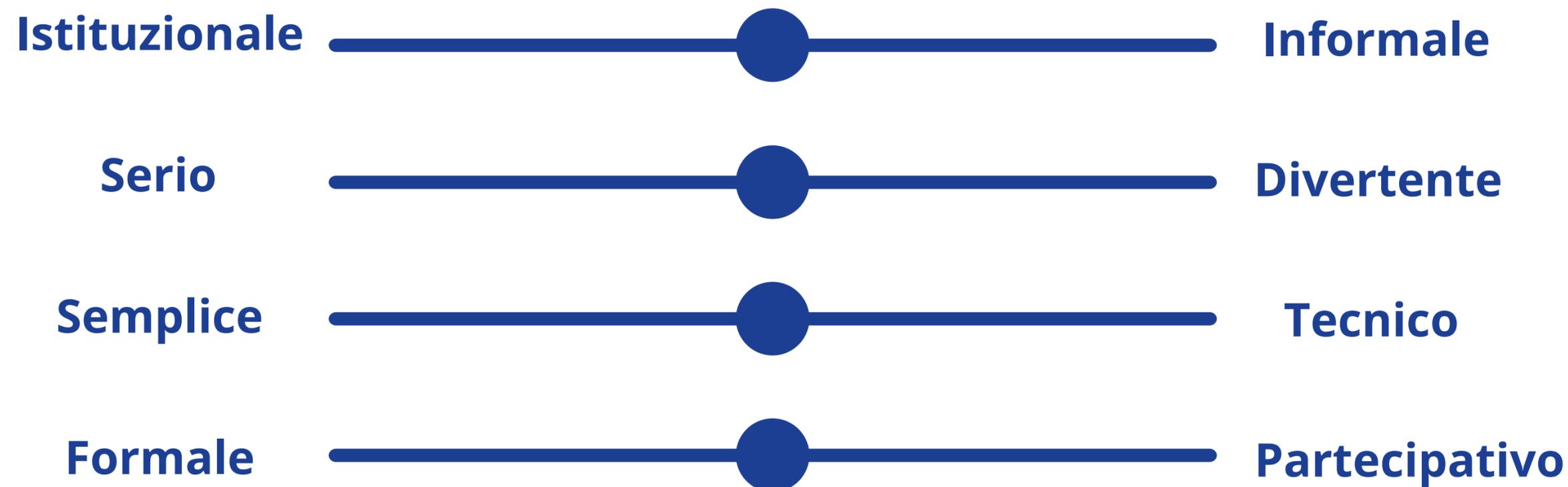
- **Istituzionale:** tono formale e serio con un linguaggio appropriato ma non burocratico o tecnico
- **Ironico e informale:** comunicazione che usa l'ironia e un tono informale per avvicinare i cittadini (per esempio giovani o giovanissimi) usando un linguaggio più vicino a loro (utile per alcuni tipi di contenuti)
- **Affidabile e trasparente:** il tono deve aiutare a costruire un rapporto di fiducia con i cittadini. È importante fornire informazioni accurate, verificate e complete
- **Cordiale e aperto:** un linguaggio che punti al dialogo e all'ascolto. I cittadini devono sentire che possono interagire con l'ente e ottenere risposte alle loro domande
- **Partecipativo e orientato al cittadino:** i messaggi provano ad anticipare le esigenze dei cittadini e a fornire informazioni utili e rilevanti.





TONO DI VOCE

Spettro del tono di voce. È possibile usare diverse sfumature o dimensioni

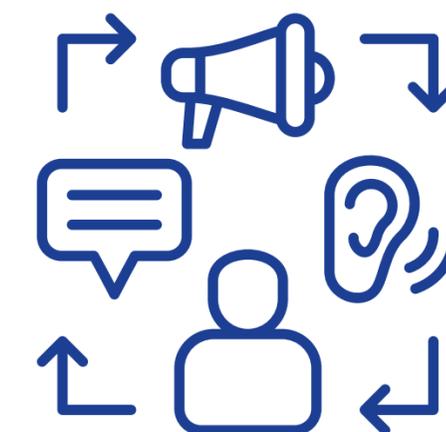


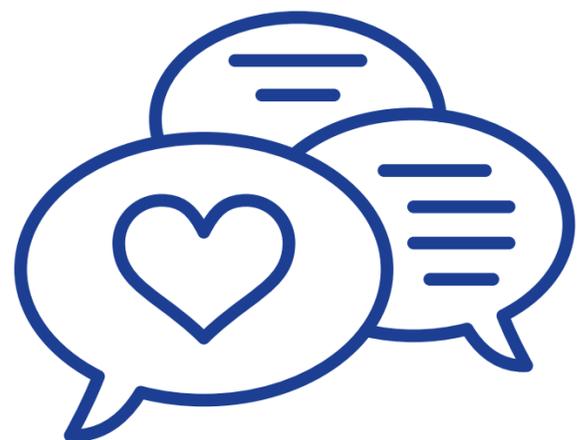


TONO DI VOCE

Cosa evitare

- **Linguaggio burocratico:** evitare termini troppo complessi o legali, preferendo un linguaggio semplice e diretto
- **Tono troppo informale:** mantenere sempre un certo livello di formalità, soprattutto nelle comunicazioni ufficiali
- **Ironia o sarcasmo:** mostrare accondiscendenza o banalizzare le domande o i commenti dei cittadini sugli argomenti e i temi trattati
- **Linguaggio didascalico o retorico:** termini troppo complessi o post eccessivamente lunghi e pieni di giri di parole possono rendere difficile la comprensione dei messaggi e scoraggiare l'interazione dei cittadini.





Qualche esempio

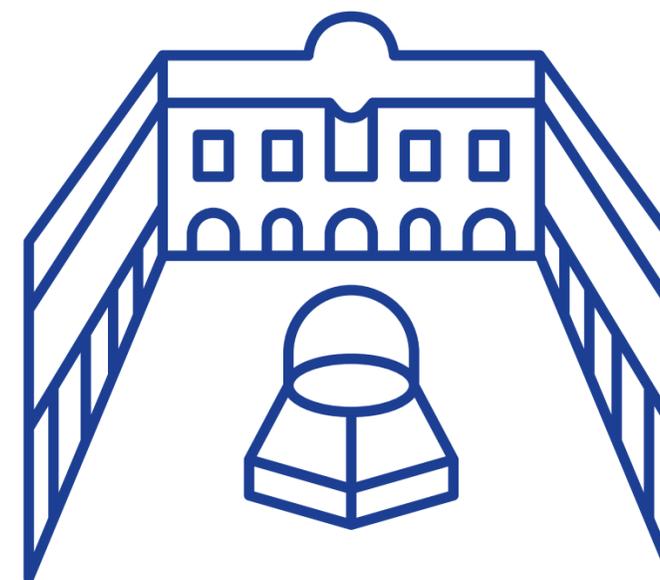




SCENARIO

Immaginiamo che un comune stia per inaugurare una importante **piazza cittadina** nella quale sono stati effettuati **lavori di manutenzione e di miglioramento dell'arredo urbano**. Bisogna comunicare la notizia ai cittadini con dei post sui social. Vediamo in che modo è possibile farlo utilizzando cinque stili diversi:

- Istituzionale
- Semplice e diretto
- Informale e amichevole
- Formale
- Partecipativo





TONO ISTITUZIONALE

La cittadinanza è invitata all'**inaugurazione di Piazza Garibaldi**, che si terrà il giorno 21 ottobre alle ore 10:00. L'evento rappresenta un importante traguardo per la comunità, frutto di un intenso lavoro di riqualificazione e valorizzazione del territorio. La presenza di tutti è gradita.





TONO SEMPLICE E DIRETTO

Nuova vita per Piazza Garibaldi!

Vi aspettiamo il 21 ottobre alle dieci per festeggiare insieme il restyling della piazza. Non mancate!

#nuovapiazzagaribaldi





TONO INFORMALE E AMICHEVOLE

Amici, Piazza Garibaldi è tornata a splendere!

Venite a trovarci il 21 ottobre alle 10 per l'inaugurazione. Ci saranno tante sorprese e sarà un'occasione per passare una giornata insieme. Vi aspettiamo numerosi!





TONO FORMALE

Comunicazione evento di inaugurazione
Piazza Garibaldi.

Si comunica che in data 21/10 alle ore
10:00 avrà luogo l'evento di inaugurazione
della suddetta piazza, oggetto di interventi
di manutenzione straordinaria e
riqualificazione dell'arredo urbano. La
cittadinanza è invitata a partecipare.





TONO PARTECIPATIVO

Cari cittadini, abbiamo una grande notizia: **Piazza Garibaldi è stata completamente trasformata per offrirvi uno spazio più bello, funzionale e accogliente.** Vi invitiamo a festeggiare con noi questo importante traguardo il 21 ottobre alle 10. Durante l'evento, potrete scoprire tutti i dettagli dei lavori e condividere le vostre idee per migliorare ulteriormente la piazza.

