

# **LA LEGALITA' UN VALORE PER I CITTADINI E PER LE IMPRESE**

## **La social media policy**



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

# L'ALLENAMENTO





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## LA SEMPLICITA'





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## LA REAZIONE ISTINTIVA





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

# L'ESCA





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## I FATTI E LE STORIE



**Poynter.**



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## I FATTI E LE STORIE





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

# SOCIAL MEDIA POLICY





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## COSA NON E' SOCIAL MEDIA POLICY

### Netiquette:

- ✓ Regole di comportamento sulle pagine/gruppi social ufficiali.
- ✓ Serve a comunicare i criteri di moderazione, pubblicazione, il tone of voice.
- ✓ Si affida alla buona educazione e al buon senso degli utenti che si interfacciano con i canali ufficiali del brand.
- ✓ Niente di più.



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

### **Policy:**

- ✓ E' un regolamento.
- ✓ Quindi disciplina il comportamento dei collaboratori e dipendenti

### **Processo di intervento:**

- ✓ si attiva quando a seguito del monitoraggio ci si rende conto che c'è stata una violazione che ha intaccato la brand reputation.
- ✓ Vengono coinvolti vari dipartimenti, dal legale, al marketing, al customer care, fino ai vertici.



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

### **Social Media Policy Interna:**

- ✓ destinatari sono dipendenti che utilizzano i canali social personali e che s'interfacciano con i canali del brand

### **Social Media Policy Esterna:**

- ✓ riguarda la comunicazione fra utenti e brand che avviene attraverso i canali social ufficiali dell'azienda.



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

### Cosa serve:

- ✓ l'80% delle persone comunica sui social, esprime la sua opinione sui social, ma anche le stesse aziende sono presenti sui social. **La social media policy ha l'obiettivo di evitare che la comunicazione online le danneggi.**
- ✓ Quando il danno è fatto è fatto, e gli utenti difficilmente lo dimenticano. **È fondamentale prevenire.**
- ✓ E questo nella maggior parte dei casi permette anche un risparmio economico evidente rispetto ad una necessaria azione legale successiva.



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

### Cosa serve:

- ✓ **Tutelare la brand reputation**
- ✓ **Regolamentare le conversazioni e le interazioni** sui canali social
- ✓ **Definire le modalità di interazione con la community** che si crea intorno al brand

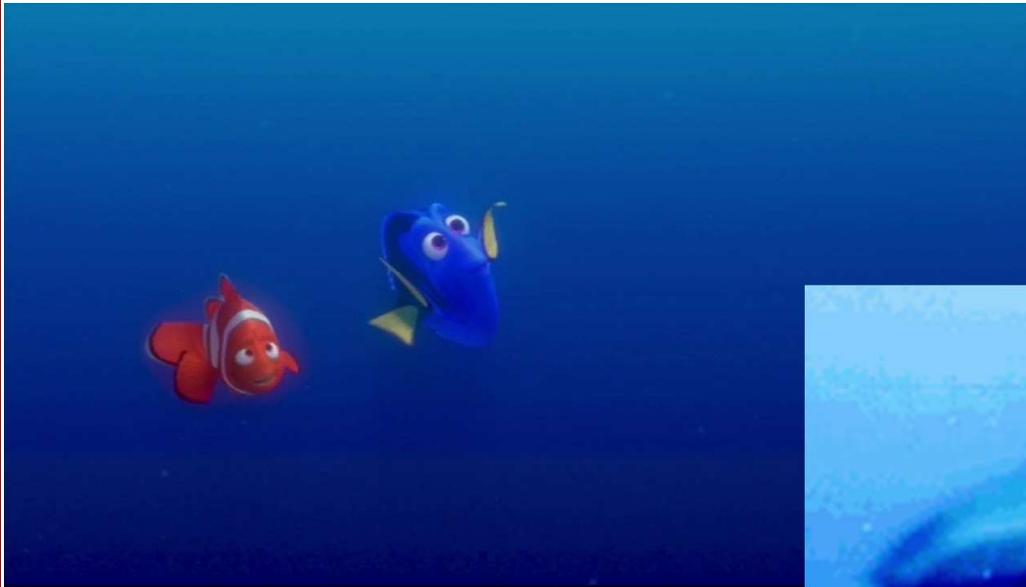


CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

Cosa serve:





CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

# EMPLOYER BRANDING

- ✓ PASSAPAROLA ATTENDIBILE
  - ✓ TESTIMONIAL POSITIVI
    - ✓ ATTRAZIONE TALENTI
- ✓ CRESCITA NUOVI PROGETTI



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY

### Come scriverla:

- ✓ **Deve essere coerente con i valori del brand**
- ✓ **Non deve essere troppo lunga o prolissa**
- ✓ **Deve essere vagliata anche dall'ufficio legale**
- ✓ **Non deve consigliare ma prescrivere**
- ✓ **Deve nascere dal confronto con tutte le aree organizzative**



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### REGOLA IL SOCIAL MEDIA MANAGEMENT:

Quindi il rapporto fra gli utenti e gli addetti interni alla gestione dei social, che comunicano a nome del brand.

Esempi di rischi :

- ✓ Diffusione di informazioni sensibili per l'azienda
- ✓ Recensioni degli utenti
- ✓ Utilizzo di hashtag diffamatori
- ✓ Post, stories, video degli utenti



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### REGOLA IL SOCIAL MEDIA MANAGEMENT:

Bisogna quindi regolamentare anche:

- ✓ Come comunicare con gli utenti
- ✓ Come gestire l'attività di moderazione
- ✓ Le regole sul trattamento dei dati personali degli utenti



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*

## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### LE PERSONE VANNO

incoraggiate ad essere responsabili, rispettose e professionali sui social media sempre:

- ✓ Vanno agevolate nella comprensione della social media policy e delle sue finalità
- ✓ Deve essere semplice e di facile comprensibilità
- ✓ Se resa pubblica e disponibile on line è segno di trasparenza



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*



**GRAZIE**  
[www.bo.camcom.it](http://www.bo.camcom.it)