

The background is a dark green collage featuring several large, stylized hands in various colors (white, yellow, purple, red, blue, green). The hands are positioned as if they are holding or supporting each other. Interspersed among the hands are fragments of newspaper text and images, including a headline that reads "La Itine cl" and a small illustration of a person. The overall aesthetic is one of collective action and social engagement.

# Social network

## Passi preliminari per presidiarli

Festival della Formazione Sindacale | Bologna, 25 giugno 2019

**CGIL**



# Perché dovremmo essere online?

## Il presidio dei social

I social sono spazi veri, come le fabbriche, le piazze, le scuole e tutti gli altri luoghi fisici in cui il sindacato è già presente. Non presidiarli significa lasciare il terreno ad altri e perdere diverse opportunità.



**CGIL**



**CISL**

CONFEDERAZIONE ITALIANA  
SINDACATI LAVORATORI



**11.842.775\***

tesserati



**247.311\*\***

(2,08%) follower

\* CISL e UIL dati 2018; CGIL dati 2017)

\*\* Dati aggregati giugno 2019 (account nazionali FB, TW e IG)

# Online e offline non sono separati

## Online non significa virtuale

L'online è un mondo reale.

Quello che facciamo online ha ripercussioni dirette sul mondo offline e viceversa.

La crescita di una community social non passa solo da strategie e strumenti legati a questi canali, ma si genera anche attraverso le azioni offline che svolgiamo ogni giorno. La relazione è trasversale a questi due mondi.

**Quante volte, durante la nostra attività sindacale, segnaliamo alle persone con cui entriamo in contatto che CGIL è anche sui social network?**



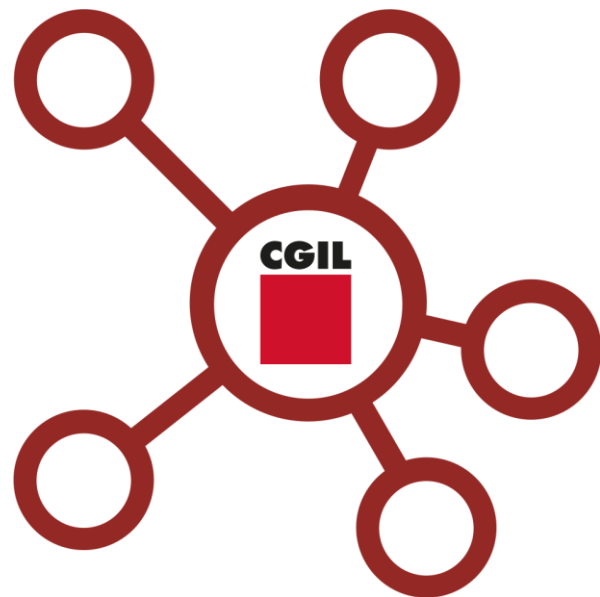
# Mappiamo il nostro mondo

## Ricostruiamo le nostre relazioni

Sappiamo se le organizzazioni e i soggetti con cui ci relazioniamo ogni giorno sono presenti anche online?

Una delle operazioni che andrebbe fatta è quella di capire se e su quali spazi online (Facebook, Twitter...) queste realtà sono presenti, in modo da poter estendere la relazione con loro anche al mondo online, in continuazione con quella che abbiamo instaurato a livello offline.

Questo processo prende il nome di **mappatura** ed è una delle **attività preliminari** che andrebbe eseguita per presidiare l'universo social.



# Pianifichiamo

## Il calendario della CGIL

La maggioranza della nostra attività sindacale non è sempre prevedibile (es. improvvise crisi aziendali, dichiarazioni di esponenti politici a cui rispondere, ecc.), ma questo non significa che anche la pubblicazione dei contenuti sui nostri canali social deve risentire di questa imprevedibilità.

Esiste tutta una parte editoriale che possiamo pianificare con largo anticipo e all'interno della quale **possiamo raccontare il mondo sindacale**. Durante tutto l'anno, in precise giornate.

Ad esempio, sappiamo cosa ricorre il 28 aprile? E perché è una data che può riguardarci?



# Stabiliamo delle regole di condotta

## Netiquette

La netiquette è il Galateo della rete, un insieme di norme che definiscono il modo più appropriato e gentile di comunicare con gli altri utenti sul web.

Nell'amministrazione di pagine è fondamentale saper gestire le conversazioni e interazioni pubbliche che avvengono online e tali norme devono essere ben chiare e visibili agli utenti.



# Moderiamo

## Soprattutto in caso di critiche

Vale la pena rispondere a un utente che ci attacca o che è contrario a una nostra posizione?

Fondamentalmente, sì. Non tanto per fargli cambiare idea, quanto perché nel rispondergli, **altri utenti leggono la discussione** che si genera e possono quindi farsi un'idea del nostro punto di vista. Al riguardo:

- Rispondiamo in tempi brevi.
- Salutiamo sempre l'utente.
- Ringraziamolo per il suo contributo.
- Comprendiamo le sue motivazioni.
- Non mostriamoci arrabbiati.
- Non usiamo troppa ironia.
- Se attivi, invitiamo a usare i messaggi privati.
- Forniamo le informazioni richieste rimandandolo sul nostro sito web o chiamando in causa altri account del mondo sindacale.





# Certifichiamo i nostri canali social

## Una spunta che ha molti vantaggi

Facebook, Instagram, Twitter e YouTube mettono a disposizione un iter di certificazione per i canali social sia di personaggi pubblici che di aziende, imprese e organizzazioni.

La certificazione ha diversi vantaggi, tra cui:

- **Identità** univoca.
- Maggiore **visibilità** per la pagina (primi nei risultati di ricerca Facebook).
- Maggiore **credibilità**.



# Preveniamo

## Una gestione multi-amministratore

È importante gestire le nostre pagine ufficiali con più di un account.

In caso di blocco di uno dei profili con cui curiamo la pagina, sarà possibile continuare a gestire la pagina attraverso altri account fidati.



# Siamo stati ammoniti?

## Occhio allo shadow ban

Se non rispettiamo le regole della community o se veniamo segnalati da altri utenti per comportamenti impropri, possiamo essere soggetti allo **Shadow Ban**.

Si tratta di una sorta di ammonizione non notificata, che limita la portata dei nostri tweet.

In pratica, il nostro messaggio raggiunge meno utenti.



*Is @username  
shadowbanned on Twitter?*

@ Username

CHECK



# Ora Facebook è un po' più trasparente

## Trasparenza della pagina

Per contrastare le fake news e il proliferare di pagine che le diffondono, Facebook ha introdotto una sezione di trasparenza per le pagine pubbliche che può tornarci utile per indagare sulla natura di contenuti che ci sembrano sospetti.

Ma attenzione. **La trasparenza vale anche per le pagine che amministriamo.**

The image shows a screenshot of a Facebook page interface. It features three main sections: 'Community', 'Informazioni', and 'Trasparenza Della Pagina'. The 'Community' section shows 'Piace a 3.659.292 persone' and 'Follower: 3.783.251'. The 'Informazioni' section lists 'www.legaonline.it/comesivota', 'Personaggio politico', and 'Impressum'. The 'Trasparenza Della Pagina' section, highlighted with a red border, contains a Facebook icon, the title 'Trasparenza Della Pagina', a link 'Altro...', a descriptive paragraph: 'Facebook ti mostrerà informazioni per aiutarti a capire meglio lo scopo di una Pagina. Vedi le azioni eseguite dalle persone che gestiscono e pubblicano contenuti.', and a creation date: 'Pagina creata - 18 gennaio 2010'.

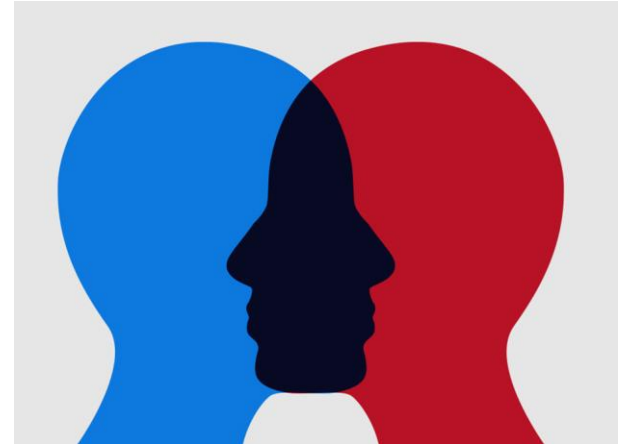
# Tra privato e pubblico

## Sui social sono solo un sindacalista?

No, in teoria non siamo solo sindacalisti. Sul nostro profilo privato possiamo bilanciare i ruoli e le passioni che ricorrono nella nostra vita. Ma poiché **siamo anche sindacalisti**, tutto quello che postiamo non deve ledere o scontrarsi con i valori e i principi che il sindacato rappresenta.

Postiamo pure contenuti che riguardano la sfera privata della nostra vita, ma prima di farlo **contiamo fino 10**.

Anzi, **a 100**.



# Grazie

Contatti

[b.apuzzo@cgil.it](mailto:b.apuzzo@cgil.it)

**CGIL**

