

## La gestione dei commenti

La gestione dei commenti sulle piattaforme social in una pubblica amministrazione richiede una strategia ben definita che tenga conto della trasparenza, della partecipazione e della riservatezza dei dati. Questi, insieme ad altri ugualmente importanti, sono i punti chiave da considerare.

Solo utilizzando e implementando le pratiche proprie di una corretta gestione dei feedback, le pubbliche amministrazioni possono gestire i commenti sui profili social in modo efficace, promuovendo un dialogo aperto e costruttivo con il pubblico.

In Inail, dopo quasi 15 anni di esperienza sul campo, possiamo affermare di essere riusciti a creare una «comunità» fra i follower, e di essere riusciti sempre a gestire tutti i momenti, anche quelli di «crisi comunicazionale», mantenendo vivo e corretto il rapporto con gli utenti.

**INAIL**

# La gestione dei commenti sui social Inail

Michele Troianiello

Marzo 2024

## Politica dei commenti

Abbiamo definito una Social Media Policy esterna  
con le informazioni rivolte agli utenti circa  
le finalità, le tipologie di contenuti e commenti, e i comportamenti  
consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati

## **Monitoraggio costante e attivo**

Teniamo sotto controllo i commenti in modo regolare per rispondere prontamente a affermazioni critiche o a domande che nascondono preoccupazione da parte degli utenti

## Risposta tempestiva

Cerchiamo di rispondere ai commenti dei cittadini/utenti in modo rapido ed efficace, dimostrando imparzialità, professionalità, cortesia e rispetto.

# Trasparenza

Le informazioni fornite rispondendo ai commenti sui social sono accurate e trasparenti fino anche ad **ammettere eventuali errori.**

Se non è possibile dare una risposta immediata, indichiamo chiaramente che la questione verrà esaminata e risolta al più presto.

# Privacy

Fondamentale rispettare la privacy dei cittadini  
evitando di condividere informazioni sensibili  
nei commenti o nelle risposte.

## Formazione del personale

L'Inail affida la gestione dei propri social media

a personale interno ed esterno

adeguatamente formato sulle linee guida e sulle normative

relative a privacy e a sicurezza dei dati

## Valutazione dei rischi

Fondamentale per noi in Inail è valutare regolarmente l'efficacia delle strategie di gestione dei commenti e apportare eventuali modifiche in base ai feedback e alle esperienze passate, identificando e eventualmente annullando i potenziali rischi legati a disinformazione o a violazione della privacy

# Monitoraggio delle metriche

Inail monitora regolarmente le metriche dei social media per valutare anche l'efficacia della gestione dei commenti e apportare eventuali miglioramenti alla strategia, anche sulla base dei feedback del pubblico.

## Collaborazione interdipartimentale

Coinvolgere diverse unità organizzative all'interno della stessa pubblica amministrazione garantisce una risposta coordinata e coerente ai commenti sui social media

## Feedback e miglioramento continuo

La raccolta dei feedback degli utenti e delle parti interessate è utile a migliorare costantemente la gestione dei commenti e il modo in cui la pubblica amministrazione è presente sui social media

## Costruzione della comunità

Si cerca di promuovere un senso di comunità attraverso l'interazione e l'engagement con i cittadini sui social media.

Come? Organizzando eventi online, pubblicando contenuti interessanti e incoraggiando la partecipazione attiva dei cittadini per favorire un ambiente positivo e collaborativo