

Schemat reakcji na sytuacje kryzysowe na Portalach

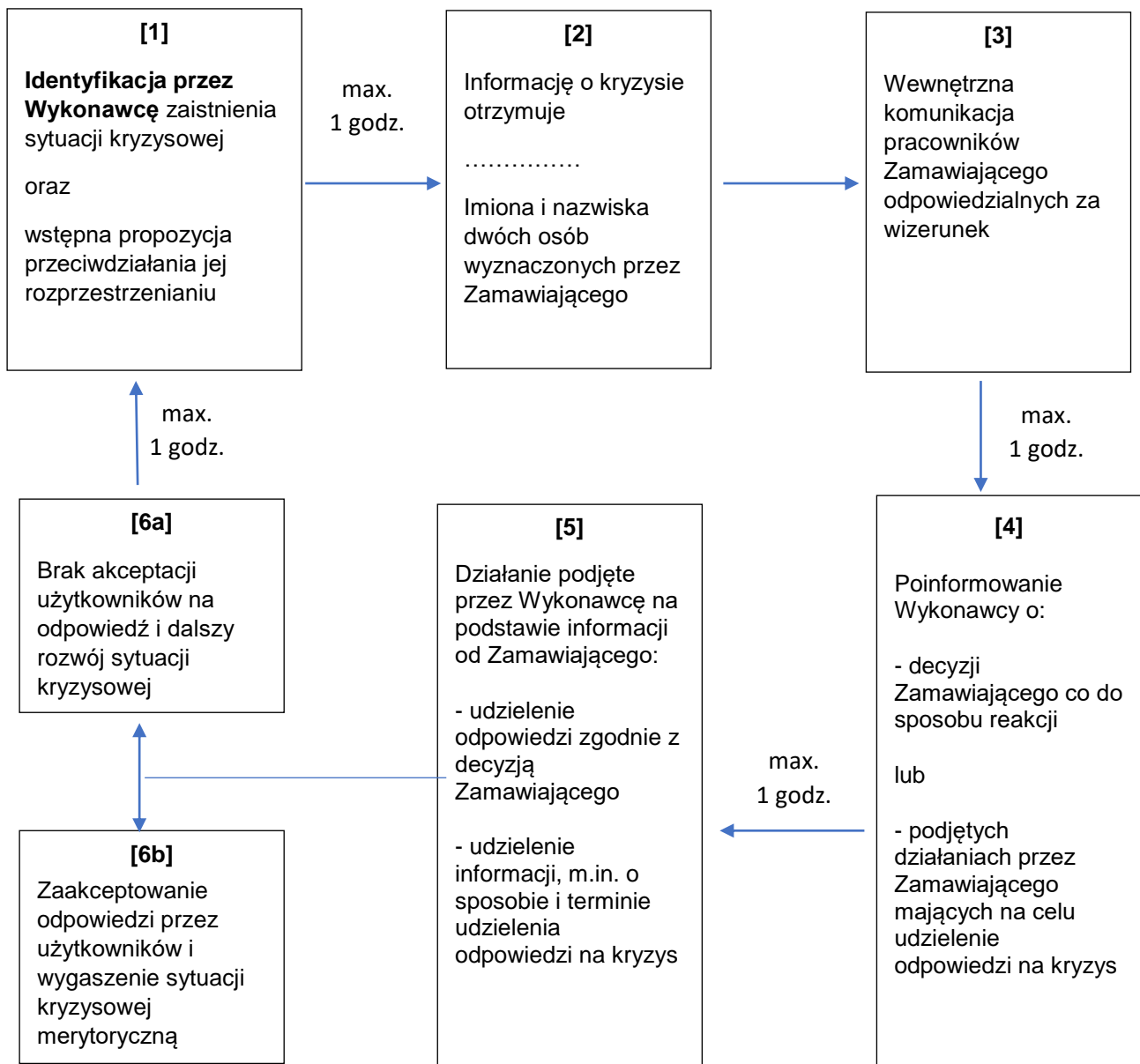
Strony umowy pod pojęciem “kryzys” rozumieją komentarz, post, opinię, wrzutkę, które przyciągają kolejnych niezadowolonych użytkowników napędzających się wzajemnie do publikacji następných treści niosących negatywny wydźwięk wobec Politechniki Gdańskiej. Do źródeł kryzysu będą zaliczane:

- negatywne komentarze i opinie,
- lawina komentarzy,
- skargi,
- dynamicznie zmieniające się sytuacje (wymagające częstego aktualizowania komunikatów),
- fake newsy,
- podważenie założeń merytorycznych udostępnianych treści,
- naruszenie Wizerunku Zamawiającego w zakresie obszarów jego działalności;
- notoryczne zamieszczanie postów o tematyce nie związanej z obszarami działalności Zamawiającego.

W celu zmniejszenia skali oddziaływania potencjalnej sytuacji kryzysowej przygotowano schemat komunikacji pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. W przypadku trudnych pytań i kontrowersyjnych postów, noszących znamię sytuacji kryzysowych, moderator nie powinien podejmować żadnych działań bez wcześniejszego ustalenia stanowiska Zamawiającego. Reakcja powinna być szybka.

Niżej wymienione kontakty do osób w sytuacji kryzysowej należy wykonywać, według podanej kolejności. Kontakt 2 można uruchomić dopiero po bezskutecznej próbie skontaktowania się z kontaktem 1. Kontakt 3 można uruchomić dopiero po bezskutecznej próbie skontaktowania się z kontaktem 1 oraz 2.

Po stronie Zamawiającego	Imię i nazwisko	Numer tel.	E-mail
Kontakt 1			
Kontakt 2			
Kontakt 3			



Dodatkowo:

- negatywne komentarze nie powinny być usuwane, korygowane ani ukrywane na własną rękę przez Wykonawcę,
- niedopuszczalne jest aby odpowiedzi Wykonawcy w imieniu Zamawiającego mogły oskarżać lub znieważać swoich fanów,
- w przypadku zaangażowania dużej liczby użytkowników należy wziąć pod uwagę możliwość wydania przez Uczelnię oficjalnego oświadczenia i jego publikację w formie posta na profilu,
- obowiązują nadzwyczajne godziny moderacji/reakcji, tj. również poza wyznaczonymi godzinami w umowie,
- działania Wykonawcy będą zależne od uzgodnień z Zamawiającym, np.:
 - krótka, publiczna odpowiedź na Profilu, opierająca się na danych liczbowych i faktach lub odsyłająca do źródła informacji;
 - publiczna odpowiedź na profilu zawierająca podziękowanie za czas poświęcony na napisanie opinii;
 - w sytuacji ponownej publikacji treści tego typu przez użytkownika, zablokowanie użytkownika po uzgodnieniu z Zamawiającym.