

SOCIAL MEDIA POLICY

Che cos'è una social media policy?

È un documento necessario per creare un programma di gestione dei social media in un'organizzazione, informando il personale sulle sue responsabilità per sostenere la credibilità e la reputazione dell'ente e fornendo dei parametri sia per il personale stesso che per l'utenza. La presente policy si ispira alle Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media (a cura di Formez PA –dicembre 2011). Fondamentali strumenti per redigere la policy sono state inoltre le esperienze già collaudate di altri Sistemi bibliotecari nazionali, oltre alla conoscenza della bibliografia di settore. Resta inteso che il canale ufficiale di comunicazione della Biblioteca comunale di Saint-Christophe "Giuseppina PALLAIS" sono le pagine dei siti:

<https://www.comune.saint-christophe.ao.it/it/bibliotheque-communale/>

<https://vda.comperio.it/biblioteche-sbv/bibliotheque-communale-giuseppina-pallais-saint-christophe/>.

La policy è divisa in due parti:

Policy interna, che definisce le regole e i comportamenti rivolti ai dipendenti rispetto agli strumenti e ai contesti dei social media.

Policy esterna, che regola i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'ente.

Accettazione dei termini della policy

Utilizzare i canali social della Biblioteca comporta l'accettazione della policy. L'uso dei canali sarà considerato accettazione delle stesse. Pertanto vi invitiamo a leggere questo documento con attenzione.

Policy esterna

Come riconoscere i profili ufficiali della Biblioteca? L'account ufficiale della sui social media è definito attraverso Biblioteca Saint Christophe.

Quali sono le finalità del nostro sistema social?

In sintesi:

- ✓ promuovere e valorizzare la Biblioteca e le sue collezioni;
- ✓ dare maggiore risalto agli eventi promossi dalla Biblioteca;
- ✓ promuovere la lettura come fattore di crescita culturale, personale e civile;
- ✓ creare un'interazione positiva nei luoghi reali e virtuali frequentati dal pubblico;
- ✓ condividere segnalazioni su orari, sedi, servizi.

La Biblioteca si riserva la facoltà di condividere contenuti di pubblico interesse, generati da terzi. In tal caso la redazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte.

Qual è la struttura social della Biblioteca Saint Christophe?

In questa policy i social media sono definiti come tutti quegli strumenti on-line che consentono la partecipazione e l'interazione con gli utenti. Essi rappresentano un universo vasto e in costante evoluzione, perciò è difficile stabilire una piattaforma social in maniera fissa nel tempo e nei modi.

Ad oggi la presenza della Biblioteca nel web è garantita dalla pagina Facebook. In futuro potranno essere adottate altre piattaforme social.

Chi gestisce la pagina Facebook di Biblioteca Saint Christophe?

La redazione social, autorizzata alla gestione e all'inserimento dei contenuti, amministra e coordina la pagina Facebook della Biblioteca, in collaborazione con il personale della Biblioteca. La moderazione è assicurata dal lunedì al venerdì.

Quali sono le regole di conversazione sui nostri profili?

Biblioteca Saint Christophe invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Sui canali social della Biblioteca non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui. I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e Biblioteca non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Le presenti linee guida sono da intendersi come integrazione dei principi noti come "netiquette" e che ogni membro di una community online dovrebbe già conoscere e rispettare.

In particolare, saranno rimossi:

- ✓ contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- ✓ contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- ✓ spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali (blog, siti privati, ecc.) verranno subito rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione ai gestori dei social network;
- ✓ conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- ✓ informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici; contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi; commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy;
- ✓ violazione del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- ✓ interventi inseriti ripetutamente.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- ✓ off topic: commenti non pertinenti a un particolare argomento pubblicato;
- ✓ segnalazioni di disservizi: suggerimenti e reclami possono essere inoltrati dalle pagine del sito biblio.regione.vda.it;
- ✓ commenti e post scritti con linguaggio offensivo, atti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Come trattiamo le immagini e i video sulla nostra pagina Facebook?

I canali social di BRS producono propri contenuti testuali, fotografie, video e altri materiali multimediali, soggetti alle regole di Facebook. Per gli altri contenuti audiovisivi è specificato l'autore. Immagini e video senza indicazioni dell'autore sono pubblicati solo se considerati dai motori di ricerca come liberi da diritti.

Come si accede ai nostri profili?

Alla pagina Facebook della Biblioteca si accede dal sito o attraverso i motori di ricerca. I canali sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno personali profili social.

Com'è possibile contattarci?

All'indirizzo email biblioteca@comune.saint-christophe.ao.it

Quali sono le regole sulla protezione dei dati personali (privacy)?

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai nostri canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla protezione dei dati personali (privacy), così come previsto dal d.lgs. 196/2003 come aggiornato con il d.lgs. 101/2018 e dal R.E. 679/2016 (GDPR) e s.m.i."

Policy interna

La pagina Facebook viene utilizzata esclusivamente per pubblicare, si procede solo occasione di contest al conteggio di likes o altro. Non è prevista alcuna interazione con gli utenti Facebook.

Il personale dovrà considerare lo spazio virtuale dei social network e social media come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione.