



Sistema
CASTELLI ROMANI

SOCIAL MEDIA POLICY

DEL CONSORZIO SISTEMA CASTELLI ROMANI

Il *Consorzio Sistema Castelli Romani - Servizi bibliotecari, culturali e turistici* (in acronimo, SCR) e le biblioteche dei Castelli Romani ad esso afferenti gestiscono in maniera coordinata anche il sistema di comunicazione al pubblico tramite i più diffusi social media, con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione, nella convinzione che tali strumenti possano consentire una migliore pubblicizzazione dei servizi culturali offerti, una relazione più diretta con l'utenza e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività dell'Ente e delle biblioteche comunali.

La presente policy si ispira alle Linee guida per i siti web della PA, ed è divisa in due parti:

- **Social Media Policy esterna** - atta a regolare i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'Ente e delle biblioteche;
- **Social Media Policy interna** - per definire le regole e i comportamenti rivolti ai dipendenti in forza nelle biblioteche e nei servizi centrali del Consorzio SCR rispetto agli strumenti e ai contesti dei social media.

Accettazione dei termini della policy

L'utilizzo delle pagine Facebook e dei profili social ufficiali del Consorzio SCR e delle biblioteche ad esso afferenti comporta l'accettazione della presente policy.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Come riconoscere le Pagine Facebook e i profili ufficiali del Consorzio SCR

L'account ufficiale del Consorzio Sistema Castelli Romani - Servizi bibliotecari, culturali e turistici sui social media è definito attraverso l'acronimo SCR - Sistema Castelli Romani e attraverso il suo logo ufficiale.

Come riconoscere le Pagine Facebook e i profili ufficiali delle biblioteche afferenti al Consorzio SCR

Le biblioteche dei Comuni dei Castelli Romani che fanno capo alla rete di servizi del Consorzio SCR presentano nei propri account social una linea grafica uniforme e riferimenti chiari alla rete del Consorzio SCR.

Finalità del sistema social del SCR

- promuovere e valorizzare il Consorzio SCR e i suoi servizi;
- dar risalto agli eventi promossi e patrocinati dal Consorzio SCR e dalle biblioteche ad esso afferenti, e alle attività degli enti e privati con esso convenzionati;
- 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.

Struttura social del SCR

I social media rappresentano un universo vasto e in costante evoluzione; è pertanto difficile stabilire delle piattaforme social in maniera fissa nei tempi e nei modi. Ad oggi la presenza digitale del Consorzio SCR e delle sue biblioteche è garantita nei seguenti social media, classificati secondo la loro funzione: Pagine Facebook, account Twitter; profili Instagram; canali YouTube [<https://www.bibliotechecastelliromani.it/social-network>].

Contenuti, moderazione e aggiornamento

I contenuti pubblicati sulle Pagine Facebook e i profili ufficiali del Consorzio SCR e delle singole biblioteche ad esso afferenti - linkati nel paragrafo precedente - seguono un calendario editoriale e si rifanno per tematica alle differenti tipologie descritte nel precedente paragrafo "Finalità del sistema social del SCR".

La pubblicazione degli aggiornamenti sui vari canali/profili social è curata e moderata negli orari di ufficio, nei giorni feriali, fatte salve circostanze eccezionali che rendono necessarie ulteriori pubblicazioni, per favorire la condivisione delle informazioni utili e degli eventi organizzati, il confronto e il dialogo con i cittadini secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

Regole di conversazione

Il Consorzio SCR invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Non prevede 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 - che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome - rappresentano l'opinione dei singoli: il Consorzio SCR e le biblioteche ad esso afferenti non possono pertanto essere ritenute responsabili 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: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

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, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali con finalità di lucro;
- contenuti illeciti o di incitamento ad attività illecite;
- contenuti che violino il copyright o utilizzino in modo improprio un marchio registrato;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici;

- contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o che violino diritti o proprietà legali di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy
- 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;
- 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.

Regole sulla 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 canali del Consorzio SCR e delle biblioteche ad esso afferenti saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy, così come previsto dalla legge 163/2003 e dall'adeguamento legislativo nazionale al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo sulla protezione dei dati, entrato in vigore in Italia il 25 maggio 2018.

Trattamento di immagini e video

I canali social producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza creative commons cc bynd 3.0: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento (<http://www.creativecommons.it/Licenze>). In caso di utilizzo di contenuti multimediali terzi (da Flickr, Vimeo, YouTube etc) si rispettano le condizioni d'uso indicate.

Accesso ai profili

Alle piattaforme social del Consorzio SCR e delle biblioteche ad esso afferenti si accede dal sito web istituzionale dell'Ente o attraverso i motori di ricerca. I canali sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno personali profili social, ove ciò sia consentito.

Modalità di contatto

Attraverso la messaggistica privata dei profili social, oppure tramite email a info@sistemacastelliromani.it

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Gestione delle Pagine Facebook e dei profili ufficiali delle biblioteche afferenti al Consorzio SCR

Il sistema social del Consorzio SCR e delle biblioteche ad esso afferenti è coordinato dall'ufficio tecnico e web del Consorzio, in collaborazione con il personale centrale dell'Ente addetto alla comunicazione e con il personale delle biblioteche comunali del SCR.

Gestione dei contenuti

Soggetti preposti ad alimentare gli account istituzionali del Consorzio SCR sono i dipendenti assegnati all'area web e comunicazione.

Le biblioteche afferenti al Consorzio SCR gestiscono i loro account social ufficiali in autonomia, nel rispetto della social media policy interna ed esterna del Consorzio SCR e secondo un calendario editoriale condiviso.

Per la redazione, si seguono i seguenti principi generali:

- attenersi ad uno stile equilibrato;
- rispondere ai commenti critici con materiale informativo e con toni garbati valorizzando le potenzialità e i servizi dell'Ente e delle biblioteche;
- rimuovere i commenti se volgari o lesivi delle norme della policy esterna;
- stimolare le risposte e la partecipazione aggiungendo brevi descrizioni anche alle immagini o ai video, e ove possibile anche alle condivisioni;
- predisporre un calendario editoriale esauriente e periodicamente aggiornato;
- predisporre un buon archivio audio/video/foto.

Uso lavorativo

Ogni dipendente che interviene sulle Pagine Facebook e sui profili ufficiali del Consorzio SCR e delle biblioteche ad esso afferenti a partire dal proprio profilo personale, è identificabile «dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto» (“Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media”, pag. 31).

Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 a norma dell'art.54 del decreto legislativo del 30 marzo 2001, n. 165 - *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, il personale considera lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che ad esso attengono.

Fermo restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, il personale che opera sui social del Consorzio SCR e delle sue biblioteche è tenuto ad osservare le seguenti linee guida:

- è proibito divulgare informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Consorzio SCR o le biblioteche;
- è proibito divulgare informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, amministratori, stakeholder etc) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;
- è proibito divulgare informazioni personali e dati sensibili;
- è proibito divulgare informazioni confidenziali e riservate, di esclusivo interesse dei singoli;
- i post e tweet emanati dai profili istituzionali possono essere condivisi sui propri profili privati, nel rispetto della seguente Social Media Policy.

Uso privato

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa, è tenuto a indicare nella sezione del social network relativa alle informazioni personali la qualifica rivestita all'interno del Consorzio SCR e/o della biblioteca, citando inoltre l'account istituzionale dell'Ente stesso qualora non presente sullo stesso social network.

È proibito divulgare all'esterno materiale fotografico e materiale multimediale di proprietà del Consorzio o della biblioteca senza autorizzazione del suo responsabile, e utilizzare i loghi ufficiali sui social e comunque non senza una preventiva autorizzazione da parte della Direzione del SCR.

Ogni dipendente che interviene su altri social a titolo personale, è tenuto a specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del Consorzio o delle biblioteche del SCR. Deve inoltre evitare di rilevare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo. Qualora si imbatta in discussioni critiche o dannose per l'Ente e per le biblioteche, è invitato ad informarne i responsabili. Le opinioni espresse hanno carattere personale e non rispecchiano l'Amministrazione; esse devono comunque rispettare il regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62.