



PROVINCIA DI FROSINONE

ccp n. 13197033 P.zza Gramsci,13 - 03100 Frosinone cod. fisc. 01 633 570 609 tel.07752191
www.provincia.fr.it

Disciplinare di gestione dei social media della Biblioteca Provinciale “Alberto Bragaglia” di Frosinone

Approvato con Determinazione Dirigenziale n. 1067 del 20
marzo 2019

Disciplinare di gestione dei social media della Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone.

Art. 1 - Principi e finalità

1. Il presente Disciplinare stabilisce i criteri e le modalità per la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali aperti sui social network e i social media della Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone, nonché il comportamento degli utenti negli spazi di presidio dell'ente.
2. Il Disciplinare definisce inoltre le principali regole e i comportamenti da parte del personale interno rispetto agli strumenti ed ai contesti dei social media.
3. Il presente Disciplinare è redatto nel rispetto delle attuali norme, regolamenti e linee guida di settore, previste a livello nazionale e regionale.
4. Utilizzare i canali social della Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone comporta l'accettazione del presente Disciplinare.
5. Resta inteso che il canale ufficiale di comunicazione della Biblioteca Provinciale è:
e-mail bibliofr@libero.it.

Art. 2 – Account istituzionali

La presenza della Biblioteca Provinciale di Frosinone sui social network e social media avviene attualmente attraverso il seguente account:

- facebook

L'eventuale apertura nel tempo di altri account su social network e social media sarà soggetta alla disciplina di gestione e funzionamento prevista nel presente Disciplinare.

Art. 3 – Finalità, contenuti e gestione

1. La Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone utilizza i social network ed i social media per:
 - promuovere e valorizzare le proprie raccolte, servizi ed iniziative;
 - promuovere la lettura come fattore di crescita culturale, personale e civile;
 - dare comunicazioni su orari di apertura, servizi ed eventuali disservizi.
2. I social della Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone sono amministrati da uno staff redazionale composto dal Responsabile della Biblioteca e da componenti formalmente incaricati dallo stesso. Lo staff redazionale è autorizzato alla gestione e all'inserimento dei contenuti. Le credenziali di accesso sono note soltanto allo staff redazionale.
3. Lo staff redazionale pubblica su Facebook secondo cadenze e necessità stabilite dallo stesso. I contenuti sono organizzati in rubriche, il cui titolo evidenzia la natura tematica del post. L'aggiornamento delle rubriche avviene secondo un calendario editoriale approvato di volta in volta dal Responsabile della Biblioteca Provinciale.
4. La Biblioteca Provinciale si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino coerenti con i fini istituzionali della Biblioteca Provinciale, citandone la fonte. In tal caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.
5. Gli account sui social non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario utilizzare gli appositi strumenti messi a disposizione dell'utenza:
 - casella di posta elettronica: bibliofr@libero.it

Art. 4 – Modalità di accesso ai social network/media e norme di comportamento

1. L'accesso ai social network/media della Biblioteca Provinciale "Alberto Bragaglia" di Frosinone è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sul predetto/i account potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente e nel rispetto della privacy ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.
2. Sono inoltre espressamente vietati:
 - a. L'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
 - b. Gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
 - c. Atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori;
 - d. Le apologie di ideologie politiche, religiose, anche nella forma di incitazioni all'odio razziale, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
 - e. L'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro;
 - f. Commenti con finalità di propaganda politica;
 - g. Link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
 - h. Contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
 - i. In generale, i contenuti lesivi dell'immagine della Biblioteca Provinciale di Frosinone e della Provincia di Frosinone e/o di chi in essa vi opera a qualsiasi titolo.
3. Le presenti norme di comportamento sono da intendersi come integrazione dei principi noti come netiquette, che ogni membro di una community online deve già conoscere e rispettare: <http://it.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

Art. 5 – Moderazione

1. Il social network Facebook viene implementato nei contenuti dallo staff di redazione, di norma dal lunedì al venerdì.
2. La moderazione è garantita nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 14,00;
3. L'amministratore, nella persona del Responsabile della Biblioteca Provinciale o suo delegato, potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle norme e dei criteri stabiliti e richiamati con il presente Disciplinare. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:
 - a. Nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, richiamando il contenuto di questo Disciplinare (pubblicato come Social Media Policy) ed indicandogli la violazione. L'amministratore provvederà al contempo ad eliminare il post in questione presente sull'account e/o segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del presente Disciplinare, oppure per gravi irregolarità;
 - b. Nel caso di reiterate violazioni, irregolarità, abusi, il Responsabile provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dai social media e social network;
4. Verranno rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazioni ai gestori dei social media e social network:

- i commenti o i post che presentano dati sensibili in violazione della normativa sulla privacy, delle pronunce del garante e/o delle linee guida in materia;
 - gli interventi inseriti ripetutamente;
 - lo spam, messaggi pubblicitari e promozione di attività personali (blog, siti privati, etc.).
5. Inoltre, non saranno presi in considerazione:
- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (Off Topic) ;
 - tutto ciò che sarà ritenuto non pertinente o compatibile con la finalità istituzionale degli strumenti media utilizzati.

Art. 6 – Privacy: trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy presenti sulla piattaforma utilizzata. I dati condivisi dagli utenti mediante messaggi privati spediti direttamente all'amministratore dei social della Biblioteca Provinciale saranno trattati nel rispetto della corrente normativa sulla privacy.

Art. 7 – Sospensioni o limitazioni del servizio

Il servizio potrà essere limitato e/o sospeso durante le chiusure estive e le festività previste in calendario. E' comunque facoltà dell'amministratore sospendere il servizio in caso di necessità; in tal caso, verrà data informativa tramite i canali istituzionali.

Art. 8 – Policy interna

Ogni dipendente che interviene sulle pagine social/media della Biblioteca Provinciale a partire dal proprio profilo personale, deve essere identificato "dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della P.A. e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto" ("Linee guida per i siti web della P.A – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media", a cura di Formez PA – dicembre 2011, p. 31). Pertanto, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale dei social network/media come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione. Nello specifico:

- deve evitare di rivelare informazioni e problematiche riguardanti l'ambiente lavorativo;
- deve rispettare la privacy dei colleghi;
- non può divulgare foto, video o altro materiale multimediale che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione del Responsabile della Biblioteca;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome della Biblioteca o che trattino argomenti riferiti alla sua attività istituzionale;
- non può utilizzare il logo della Biblioteca su account personali.

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 della Biblioteca Provinciale. Qualora si imbatta in discussioni critiche o dannose per l'Ente e per la Biblioteca provinciale, è invitato ad informarne i responsabili. Le opinioni espresse hanno carattere personale e non rispecchiamo l'Amministrazione; esse devono comunque rispettare il regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici, secondo la vigente normativa.