



comune di
PRATO

**Regolamento
di gestione dei social network
e social media
della Biblioteca Lazzerini**

Approvato con Determina Dirigenziale
n. 1721 del 23.6.2016

INDICE

Art. 1 - Oggetto del Regolamento.....	3
Art. 2 – Account istituzionali.....	3
Art. 3 – Finalità, contenuti e gestione.....	3
Art. 4 - Modalità di accesso ai social network/media e norme di comportamento.....	4
Art. 5 – Moderazione.....	4
Art. 6 – Privacy: trattamento dati personali.....	5
Art. 7 - Sospensioni o limitazioni del servizio.....	5
Art. 8 - Policy interna.....	5

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento (**Social Media Policy**) disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali aperti sui social network e i social-media della Biblioteca Lazzerini. Disciplina altresì il comportamento degli utenti negli spazi di presidio dell'ente.
2. Il Regolamento definisce inoltre le principali regole e i comportamenti da parte del personale interno rispetto agli strumenti e ai contesti dei social media.
3. I principi contenuti nel presente Regolamento hanno validità nella Rete bibliotecaria urbana, che, oltre alla Biblioteca Lazzerini, include anche le Biblioteche decentrate delle Circoscrizioni Nord e Ovest.
4. Il presente Regolamento si ispira in primo luogo alle Policy sull'uso dei social network adottate dal Comune di Prato (<http://www.comune.prato.it/policy/htm/social-media.htm>) e alle *Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media* (a cura di Formez PA – dicembre 2011).
5. Utilizzare i canali social della Biblioteca Lazzerini comporta l'accettazione del presente Regolamento.
6. Resta inteso che il canale ufficiale di comunicazione della Biblioteca è il sito web <http://www.bibliotecalazzerini.prato.it/>

Art. 2 - Account istituzionali

Ad oggi la presenza della Biblioteca Lazzerini sui social network e sui social media è garantita dai seguenti account:

- Facebook
- Twitter
- YouTube

Art. 3 – Finalità, contenuti e gestione

1. La Biblioteca Lazzerini utilizza i social network e i social media per:
 - promuovere e valorizzare raccolte, servizi ed iniziative della Lazzerini e delle Biblioteche decentrate delle Circoscrizioni Nord e Ovest;
 - promuovere la lettura come fattore di crescita culturale, personale e civile;
 - dare comunicazioni su orari, servizi ed eventuali disservizi.
2. I social della Biblioteca Lazzerini sono amministrati da uno staff redazionale, autorizzato alla gestione e all'inserimento dei contenuti.
Le credenziali di accesso sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire gli account.
3. Ogni giorno la redazione pubblica su Facebook e Twitter. I contenuti sono organizzati in rubriche, il cui titolo evidenzia la natura tematica del post/tweet. L'aggiornamento delle rubriche avviene secondo un calendario editoriale approvato via via dal Dirigente.
4. La Biblioteca si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo 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 network e i social media non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario utilizzare gli appositi strumenti messi a disposizione dell'utenza:

- Per la Biblioteca Lazzerini:
modulo online sul sito <http://www.bibliotecalazzerini.prato.it/>; casella di posta elettronica lazzerini@comune.prato.it; cassetta "Suggerimenti e Reclami" presente in sede.
- Per le Biblioteche decentrate delle Circoscrizioni Nord e Ovest:
casella di posta elettronica f.becucci@comune.prato.it; cassetta "Suggerimenti e Reclami" presente in sede.

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

1. L'accesso a Facebook, Twitter e YouTube della Biblioteca Lazzerini è libero ed aperto a tutti. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti 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.

2. Sono inoltre espressamente vietati:

- a. l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od 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.

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. I social vengono implementati nei contenuti dal lunedì alla domenica.

2. La moderazione è garantita almeno nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 14.00.

3. Sui social della Biblioteca Lazzerini non è prevista alcuna moderazione preventiva.

4. L'amministratore potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. 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 Regolamento (pubblicato come **Social Media Policy** sugli stessi account) ed indicandogli la violazione. L'amministratore provvederà al contempo ad

eliminare il post incriminato presente sugli account e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;

b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, l'amministratore provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dai Social Network/Media.

5. Verranno rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione ai gestori dei social network/media:

- i commenti o i post che presentano dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy (L. 196/2003);
- gli interventi inseriti ripetutamente;
- lo spam, messaggi pubblicitari e promozione di attività personali (blog, siti privati, ecc.).

6. Inoltre, non saranno presi in considerazione:

- i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (Off Topic).

Art. 6 – Privacy: trattamento dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati condivisi dagli utenti mediante messaggi privati spediti direttamente agli amministratori dei social della Biblioteca saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy, così come previsto dalla L. 196/2003.

Art. 7 - Sospensioni o limitazioni del servizio

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie.

Art. 8 - Policy interna

Modalità d'uso privato è il caso in cui il personale dipendente della Biblioteca o che opera presso di essa (es., cooperativa di servizi) acceda ad un social network/media con un account personale e per i propri interessi.

Secondo quanto previsto dalle *Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media* (a cura di Formez PA – dicembre 2011), in tal caso la persona può essere identificata come dipendente o operatore per la PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

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'ambito 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 della redazione social;
- 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.