

SOCIAL MEDIA POLICY

a cura di

BRIANZABIBLIOTECHE



Sommario

1. Introduzione	2
1.1 BRIANZABIBLIOTECHE : perchè utilizzare i Social Media	3
1.2 Perchè una Social Media Policy	3
1.3 La normativa di riferimento	5
2. Social Media Policy Interna	8
2.1 Analisi della struttura social attuale	8
2.2 Il Social Media Team	8
2.3 Gestione dei contenuti pubblicati e aggiornamento	9
2.4 Le regole	9
3. Social Media Policy Esterna	11
3.1 Come riconoscere le pagine ufficiali di BRIANZABIBLIOTECHE	11
3.2 Finalità	11
3.3 Struttura Social di BRIANZABIBLIOTECHE	11
3.4 Regole di conversazione e moderazione	12
3.5 Privacy e Diritto d'Autore	13
3.6 Contatti	14

1. Introduzione

Al giorno d'oggi Internet è diventato uno dei principali canali di riferimento per comunicare con i cittadini. I social media in particolare danno la possibilità alle persone di conversare e dialogare, creando nuove e importanti opportunità di relazione.

Anche il rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini è in continua evoluzione: i siti web istituzionali non rappresentano più il principale canale di accesso alle informazioni perché sempre più frequentemente i cittadini cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, all'interno di spazi, come i social media appunto, che consentono una comunicazione a due vie. In questo nuovo contesto, gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la Pubblica Amministrazione, non solo nell'ottica di informare e comunicare in maniera efficace ma anche di costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini.

Pur non essendoci alcun obbligo normativo per la PA a essere presente su uno o più canali social e premesso che questi strumenti integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione, è sicuramente auspicabile venire incontro alle nuove esigenze degli utenti e iniziare un percorso di avvicinamento e di apertura, stimolando la partecipazione e la collaborazione attiva con questi ultimi anche attraverso i social media, con la consapevolezza che si sta passando da un modello di comunicazione "verso" il cittadino a uno "con" il cittadino.

I Social Media rappresentano per **BRIANZABIBLIOTECHE** un'importante opportunità per promuovere i servizi offerti dal Sistema Bibliotecario. **BRIANZABIBLIOTECHE** gestisce la comunicazione al pubblico tramite i Canali Social istituzionali, con l'obiettivo di veicolare informazioni ma anche di ascoltare e favorire il confronto e il dialogo con l'utenza effettiva e potenziale, nella convinzione che i Social Media consentano, oltre a una efficace pubblicizzazione dei servizi offerti, un rapporto più diretto con l'utenza e una maggiore

partecipazione.

1.1 **BRIANZABIBLIOTECHE: perchè utilizzare i Social Media**

BRIANZABIBLIOTECHE utilizza i canali Social per informare, comunicare, ascoltare e creare dialogo con l'utenza effettiva e potenziale. L'obiettivo è favorire la partecipazione e la trasparenza rafforzando sentimenti di appartenenza e di fiducia.

1.2 **Perchè una Policy**

È indubbio che l'utilizzo dei Social Media, oltre a rappresentare un'importante opportunità, comporti anche criticità e rischi, di cui è necessario tenere conto.

Le principali **criticità** sono legate a:

- possibili difficoltà nella definizione di ruoli e responsabilità;
- tempo necessario per gestire al meglio gli account social.

I **rischi** invece sono correlati a:

- eventuali difficoltà nel mantenere lo standard che il target si aspetta;
- complessità del contesto di riferimento (Enti Locali/Pubblica Amministrazione) che comporta la necessità di porre la massima attenzione sulla pubblicazione dei contenuti;
- epic fail, ossia pubblicazioni sbagliate, che generano un risultato opposto a quello previsto e sperato.

L'importanza della redazione di una Social Media Policy adeguatamente studiata è proprio legata alla prevenzione dei rischi e alla corretta gestione delle criticità, con l'obiettivo di utilizzare in maniera corretta e proficua i Social Media a disposizione.

La Social Media Policy di **BRIANZABIBLIOTECHE** si ispira a quella adottata dal Comune di Monza e segue le “Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media” (Formez PA, 2011).

BRIANZABIBLIOTECHE intende mantenere aperto un processo di ascolto e relazione con i principali stakeholder. A loro è dedicata, in via preferenziale, l’adozione della policy:

- Referenti per i Social Media interni
- Personale interno
- Residenti nei comuni in cui hanno sede le biblioteche del Sistema
- Utenti esterni a **BRIANZABIBLIOTECHE**, in particolare: fornitori o partner, influencer, comunità o stakeholder principali, utenti che usano i social di **BRIANZABIBLIOTECHE** per dialogare e inviare feedback al Sistema

Ambiti di applicazione della policy	Motivazione
L’utilizzo degli account istituzionali	La “voce dell’Ente” online, così come offline, deve essere soggetta a regole e procedure condivise
Le risposte “in nome dell’Ente” pubblicate dai profili personali	Evitare che chiunque possa dare una informazione che venga considerata la “voce dell’Ente”
I contenuti personali pubblicati nei propri profili social	Evitare di recare danni d’immagine (anche indiretti) all’Ente o di diffondere informazioni riservate

Ambiti di NON applicazione della policy	Motivazione
Messaggi privati (in qualsiasi social)	In contesti di utilizzo privato dei Social Media il dipendente si attiene, per quanto applicabili, ai principi fissati dal Codice di comportamento dell’Ente
Chat private (one to one)	
Altre comunicazioni digitali (come SMS...)	

La presente policy è divisa in due parti:

- **Social Media Policy interna:** per definire le regole e i comportamenti rivolti ai dipendenti di **BRIANZABIBLIOTECHE** nell'utilizzo e nella gestione dei Social Media e informarli sulle proprie responsabilità per sostenere la reputazione dell'Ente.
- **Social Media Policy esterna:** atta a regolare i comportamenti degli utenti negli spazi di presidio dell'Ente.

1.3 La normativa di riferimento

Nel nostro ordinamento non esistono divieti espliciti né precisi obblighi giuridici relativi alla presenza delle Pubbliche Amministrazioni sui siti di social networking, il che non comporta, dal punto di vista giuridico, l'automatica irrilevanza del ricorso a questi innovativi strumenti da parte degli enti. Anzi, nel caso in cui un ente pubblico decida di fare ricorso ai social, deve necessariamente tenere nella giusta considerazione alcuni provvedimenti legislativi per assicurare correttezza e legittimità al loro utilizzo. Di seguito sono riepilogati i principali atti normativi rilevanti ai fini della presente Policy:

Provvedimento	Descrizione
D.Lgs n° 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale)	L'art. 3 sancisce il diritto dei cittadini e delle imprese a richiedere e ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e in tal modo incentiva l'utilizzo dei siti di social networking. L'art. 9 dispone che "le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini (...) al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia

	<p>individuali che collettivi” e in tal senso i social network possono effettivamente consentire al cittadino la partecipazione alle scelte dell’Amministrazione, attraverso tale modalità di dialogo e confronto con le istituzioni.</p> <p>L’art. 54 individua i dati minimi che devono essere necessariamente presenti nei siti Web istituzionali pubblici, individuati dal Decreto come insostituibili strumenti di trasparenza (vd. paragrafo seguente).</p>
<p>D.Lgs. n° 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni).</p>	<p>L’attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza e i cittadini hanno diritto a un’informazione completa e qualificata attraverso i siti Web istituzionali: non aggiornare i siti istituzionali a vantaggio dei social, oltre a determinare una disparità di trattamento ingiustificata tra i cittadini, integrerebbe una violazione di legge.</p>
<p>Legge n° 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni)</p>	<p>L’uso dei social da parte della pubblica amministrazione rientra tra le attività di informazione e di comunicazione istituzionale, che a norma dell’art. 1, comma 5, sono finalizzate a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l’applicazione; b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento; c) favorire l’accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza; d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse

	<p>pubblico e sociale;</p> <p>e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;</p> <p>f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.</p>
<p>Legge n° 4 / 2004</p> <p>(Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici)</p>	<p>In osservanza dell'art. 1, comma 2, il profilo di una Pubblica Amministrazione sui siti di social networking deve, per quanto possibile, rispettare la normativa in materia di accessibilità ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione da parte dei soggetti disabili.</p>
<p>Legge n° 633 / 1941</p> <p>(Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio)</p>	<p>L'amministrazione che decida di garantire la propria presenza sui social deve tenere in adeguata considerazione la normativa in materia di diritto d'autore con riferimento ai contenuti pubblicati sul profilo dell'Ente.</p>
<p>Regolamento 679/2016/UE</p> <p>(in materia di protezione dei dati personali)</p>	<p>La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione dei propri account social da parte dell'Ente deve avvenire nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e di quanto indicato nella Privacy Policy pubblicata sul sito istituzionale.</p>

2. Social Media Policy Interna

2.1 Analisi della struttura Social attuale

Partire dall'analisi dell'esistente è la regola base per chi si appresta a svolgere l'analisi delle esigenze, attività che precede la definizione degli obiettivi della comunicazione Social dell'Ente e la contestuale redazione di un **Piano Editoriale**. È necessario dunque che **BRIANZABIBLIOTECHE** si renda conto di che cosa rappresenta e che cosa ha a disposizione nello stato attuale, prima di stabilire gli obiettivi da raggiungere attraverso la comunicazione con i canali social.

Ad oggi **BRIANZABIBLIOTECHE** è presente sui seguenti social media: Facebook, Instagram, YouTube (**BRIANZABIBLIOTECHE** Ragazzi).

Mentre la pagina Facebook viene aggiornata regolarmente con uno stile comunicativo ben delineato e definito, sul profilo Instagram e sul canale YouTube non vengono pubblicati abitualmente contenuti. Si precisa che il canale YouTube veniva utilizzato dal gruppo **BRIANZABIBLIOTECHE** Ragazzi quasi esclusivamente per la promozione e per la pubblicazione dei Booktrailer legati al concorso WeShareBooks.

La consapevolezza è quella che, allo stato attuale, la strategia Social sia da rivedere e da riorganizzare, per sfruttare al meglio le opportunità che questi canali di comunicazione offrono.

2.2 Il Social Media Team

Il Social Media Team è un gruppo di persone che definisce e implementa la strategia social dell'Ente sulla base degli obiettivi strategici e del Piano Editoriale condiviso. Gli account social di **BRIANZABIBLIOTECHE** sono gestiti centralmente dal personale dell'Ufficio di Coordinamento, in collaborazione con il personale delle biblioteche del Sistema, che informa su attività specifiche e può fornire contenuti da pubblicare.

Gli account social delle singole biblioteche del Sistema sono invece gestiti in autonomia dal personale delle biblioteche e non a livello centrale.

I componenti del SMT dovranno cercare di svolgere le attività all'interno dell'orario di servizio utilizzando i device messi a disposizione del Team, o – nella piena libertà di scelta personale – propri device.

2.3 Gestione dei contenuti pubblicati e aggiornamento

La pubblicazione dei contenuti sulle pagine social di **BRIANZABIBLIOTECHE** seguirà il Piano editoriale, sempre nel rispetto delle finalità elencate nel paragrafo introduttivo (1.1 **BRIANZABIBLIOTECHE**: perchè utilizzare i Social Media)

Sarà necessario, in fase di redazione:

- attenersi a uno stile e a un tono adeguati;
- stimolare la partecipazione dell'utenza (per esempio incoraggiando commenti, opinioni, condivisioni);
- in caso di commenti critici, rispondere sempre con argomentazioni pertinenti e tramite l'ausilio di materiale informativo, utilizzando un tono garbato;
- rimuovere i commenti se lesivi delle norme della policy esterna.

2.4 Le regole

Ogni dipendente che aggiorna le Pagine Social di **BRIANZABIBLIOTECHE** deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto. Pertanto, oltre al rispetto di quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, il personale che opera sui social di **BRIANZABIBLIOTECHE** dovrà assolutamente evitare di:

- divulgare informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro **BRIANZABIBLIOTECHE**;
- divulgare informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti 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;
- divulgare informazioni personali e dati sensibili;
- divulgare informazioni confidenziali e riservate, di esclusivo interesse dei singoli.

3. Social Media Policy Esterna

3.1 Come riconoscere le pagine ufficiali di **BRIANZABIBLIOTECHE**

Gli account social ufficiali di **BRIANZABIBLIOTECHE** sono riconoscibili attraverso il nome e il logo ufficiale. Ai profili social di **BRIANZABIBLIOTECHE** si accede dal sito o attraverso i motori di ricerca. Tali canali sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno personali profili social, ove ciò sia consentito.

3.2 Finalità

Nel dettaglio **BRIANZABIBLIOTECHE** attraverso i canali Social si propone di:

- promuovere e valorizzare il Sistema Bibliotecario;
- far conoscere i servizi offerti;
- promuovere la lettura e la cultura;
- pubblicizzare eventi e iniziative promosse da **BRIANZABIBLIOTECHE** e dalle biblioteche del Sistema, e più in generale di ambito culturale;
- offrire assistenza all'utenza (a titolo esemplificativo, sull'utilizzo dell'OPAC e del servizio di MLOL) anche tramite la pubblicazione di tutorial;
- condividere informazioni di servizio.

3.3 Struttura Social di **BRIANZABIBLIOTECHE**

I social media sono strumenti in costante evoluzione: è difficile definire in anticipo quali piattaforme social attivare. L'obiettivo di **BRIANZABIBLIOTECHE** al momento è quello puntare sull'utilizzo di Facebook, Instagram e Youtube, senza precludersi per il futuro l'attivazione di altri canali social, a seconda delle necessità e possibilità che emergeranno.

3.4 Regole di conversazione e moderazione

BRIANZABIBLIOTECHE invita tutti gli utenti a una conversazione educata e rispettosa.

Sui canali social di **BRIANZABIBLIOTECHE** non è prevista moderazione preventiva: tutti hanno la possibilità di intervenire, interagire, esprimere la propria opinione, nel rispetto della presente Policy.

Fermo restando che i commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e **BRIANZABIBLIOTECHE** non può essere ritenuta responsabile di ciò che è postato sui canali da terzi, saranno rimossi:

- commenti e post che violino le condizioni espone nella presente Policy;
- commenti e post contenenti 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;
- 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 (blog, siti privati, ecc.);
- 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;
- interventi inseriti ripetutamente.

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

- off topic, cioè commenti non pertinenti all'argomento pubblicato;
- post e commenti scritti con linguaggio offensivo, atti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.

Con 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.

3.5 Privacy e Diritto d'Autore

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati personali sensibili dell'utente o i dati personali di terzi riportati dall'utente in commenti/post sui social di **BRIANZABIBLIOTECHE** o riferimenti a informazioni o fatti personali che consentano l'identificazione di persone determinate diverse dall'utente verranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori del canale saranno trattati nel rispetto del documento "*Modalità operative per il trattamento dei dati personali*" allegato alla Convenzione di **BRIANZABIBLIOTECHE** e redatto in ottemperanza al Regolamento Europeo UE 2016/679 e al D.Lgs. 196/2003.

I canali social di **BRIANZABIBLIOTECHE** producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza creative commons: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.



BRIANZABIBLIOTECHE

Sede Operativa: Via Grigna,13| 20900 Monza

Comune Capofila: Monza

3.6 Contatti

Gli utenti possono rivolgersi per segnalazioni, ad esempio, di abusi o violazioni del copyright, all'indirizzo e-mail info@brianzabiblioteche.it

Il canale ufficiale di comunicazione di **BRIANZABIBLIOTECHE** è il portale brianzabiblioteche.it

DiscoveryNG - Eventi delle biblioteche

Che cosa pubblicare

La pagina web <https://www.brianzabiblioteche.it/> è il sito istituzionale del Sistema Bibliotecario; ogni biblioteca ha una propria pagina che gestisce in autonomia per promuovere i propri servizi. Una delle funzionalità del sito è quella di consentire la pubblicazione e la promozione di eventi. Si precisa che è raccomandata la pubblicazione di eventi:

- organizzati dalla biblioteca;
- di ambito culturale;
- di interesse per la comunità di riferimento.

Come pubblicare

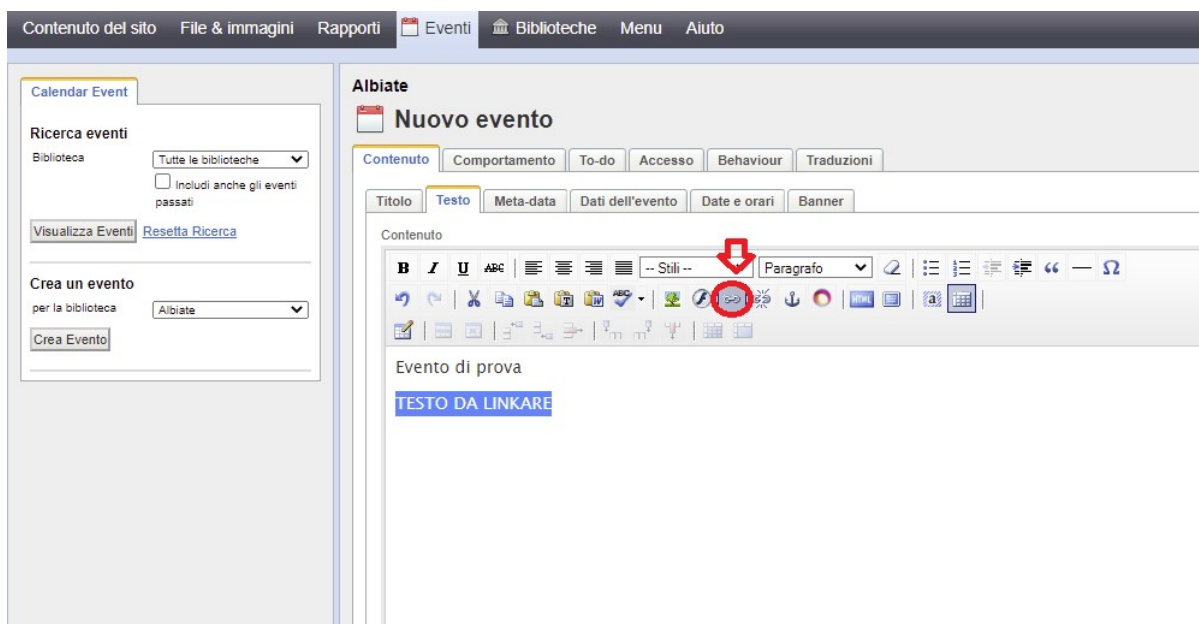
Per accedere a DiscoveryNG e modificare la pagina della propria biblioteca sull'OPAC entrare sulla pagina del sistema bibliotecario <https://www.brianzabiblioteche.it/> ed effettuare il login con le credenziali Clavis. Quindi Cliccare su Admin (in alto a destra).



Si raccomanda di usare come browser Google Chrome.

Creazione di eventi

- Cliccare su **File&immagini**;
- Nel menu *Cartelle* (sulla sinistra dello schermo) cliccare sul nome della **propria biblioteca**;
- Cliccare su **Scegli file**, selezionare il file dal proprio PC (dimensione massima del file 5 MB), cliccare su Apri e su **Carica file**;
- Andare nella sezione **Eventi**;
- Cliccare su **Crea Evento**;
- Inserire nome della pagina e etichetta di navigazione (devono essere uguali e in maiuscolo es. MAMMALINGUA). Qualora si apra una finestra di dialogo cliccare su OK;
- Spostarsi sulla sezione **Testo**;
- Inserire nel testo le informazioni più importanti ed evidenziare in grassetto le parti principali – quelle su cui deve cadere l'attenzione dell'utente - (per grassetto evidenzia il testo e clicca "B");
- Alla fine del testo scrivere LOCANDINA (o altra parola che si desidera linkare) in grassetto e in maiuscolo;
- Evidenziare la parola "LOCANDINA" e cliccare sul simbolo per inserire il link (vedi immagine sotto);



- Sulla destra cliccare **Scarica il file** e dal menu a tendina scegliere il file della locandina precedentemente inserito (vedi immagine sotto);



- Cliccare su **Inserisci link**;
- Spostarsi sulla sezione **Dati dell'evento**;
- Inserire il luogo dell'evento in DOVE in maiuscolo;
- Scegliere categorie spuntandone al massimo 3. Non utilizzare Comunicazioni e MonzaEventi (quest'ultima deve essere utilizzata soltanto dalle biblioteche dello SBU);
- Spostarsi sulla sezione **Date e orari**;
- Cliccare sul pulsante **Aggiungi data**. Casistiche possibili:
 1. *Evento in un unico giorno*
Inserire stessa data (esempio: 29/11/2020) in data iniziale e data finale (cliccando sulla casella bianca si aprirà il calendario). Inserire ora d'inizio e fine in questo formato 9.00 (se non presente non inserire l'ora della fine dell'evento. Se l'evento dura tutto il giorno non inserire ora, ma spuntare casella TUTTO IL GIORNO);
 2. *Evento in più giorni consecutivi (da – a)*
Inserire in data iniziale la data del primo giorno dell'evento e in data finale la data dell'ultimo giorno dell'evento; seguire per l'inserimento dell'orario la procedura descritta al punto 1;
 3. *Stesso evento in più date*
Seguire la procedura del punto 1. Cliccare su **Salva** e procedere con l'inserimento delle altre date. A inserimento completato cliccare su **Close**.

- Clicca su **Salva** (in basso);
- Clicca su **Sito Bozza** (in alto a destra su Chrome. In basso a sinistra su Mozilla Firefox) per verifica;
- Se tutto ok cliccare su **Salva & pubblica** (altrimenti modificare, salva, sito bozza, se ok salva e pubblica).

L'evento viene inserito automaticamente sulla homepage OPAC e sulla pagina della biblioteca. Alla scadenza scompare automaticamente.

Si segnala il manuale online di DiscoveryNG alla sezione "Eventi": [Gestire gli eventi](#)