



SOCIAL MEDIA POLICY

Che cos'è una social media policy?

È un documento necessario per creare un programma di gestione di social media in un'organizzazione. Esso informa il personale sulle proprie responsabilità per sostenere la reputazione dell'ente e fornisce parametri per il personale e per l'utenza.

La policy di SBM si ispira in primo luogo a quella adottata per i canali social dal Comune di Milano www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/extra/others/Extra/Policy e alle "Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media". ⁽¹⁾

Fondamentali strumenti per redigere la policy sono state inoltre le esperienze già collaudate di altri Sistemi bibliotecari nazionali e internazionali, oltre alla conoscenza della bibliografia di settore. ⁽²⁾

Resta inteso che il canale ufficiale di comunicazione del Sistema Bibliotecario di Milano (d'ora in poi SBM) è la pagina del portale-opac milano.biblioteche.it.

Per comodità la policy è divisa in due parti:

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

Policy interna che definisce le regole e i comportamenti degli operatori di SBM.

Accettazione dei termini della policy

Utilizzare i canali social di SBM comporta l'accettazione della policy; l'uso dei canali dopo la pubblicazione di eventuali modifiche sarà considerato accettazione delle stesse.

Policy esterna

Come riconoscere i profili ufficiali di SBM?

L'account ufficiale del Sistema Bibliotecario di Milano sui social media è definito attraverso l'acronimo, in tutte le possibili declinazioni, e attraverso il suo logo ufficiale.

Quali sono le finalità del nostro sistema social?

- promuovere e valorizzare SBM;
- dare risalto agli eventi e alle attività promosse da SBM;
- 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.

Qual è la struttura social dell'ente?

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 definire in anticipo una piattaforma social stabile nel tempo e nei modi. Oggi la presenza di SBM nel web è garantita da profili nei seguenti social media, classificati secondo la loro funzione:

Facebook, Twitter (condivisione di stato/microblogging); Tumblr (blogging); Instagram, Pinterest (condivisione di immagini); Spotify (condivisione di playlist audio); YouTube (condivisione di video)

Facebook rappresenta il motore della piattaforma; Twitter è utilizzato principalmente per il livetwitting dei grandi eventi e per le iniziative della biblioteca Sormani; il blog su Tumblr è un luogo di condivisione su temi specifici legati alle biblioteche, al libro e alla lettura; i social networks di condivisione foto/video fungono principalmente da album di contenuti multimediali, strettamente collegati ai primi due profili social.

Chi gestisce i profili social di SBM?

Il sistema social di SBM è coordinato dall'ufficio promozione dell'Area Biblioteche del Comune di Milano, con un'attività che prevede l'associazione di social media managing e analysis. I profili di SBM sono gestiti dal medesimo ufficio, in collaborazione con tutto il personale delle biblioteche del Sistema, che informa su attività specifiche e fornisce i contenuti per la pubblicazione.

Altri redattori sono individuati all'interno del personale dell'ente per ciò che concerne il blogging e la condivisione di materiale audio-video.

I canali social media di SBM sono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 17.

Quali sono i nostri contenuti?

Ogni giorno la redazione pubblica sul profilo Facebook. L'attività si riduce nei mesi estivi.

Gli altri canali sono utilizzati con minore frequenza.

I contenuti sono organizzati in rubriche il cui titolo è preceduto dall'hashtag # a evidenziarne immediatamente la natura tematica.

Rubrica	Contenuto	Social
#fondispeciali	Collezioni speciali, soprattutto della biblioteca Sormani	  
#inarteSBM	L'arte e i musei a Milano in chiave SBM	 
#percorsidilettura	Suggerimenti di lettura e percorsi tra i libri	  
#pescatinellarete	Contenuti in rete sul mondo del libro, della lettura e delle biblioteche	
#playSBM	Proposte musicali e cinematografiche	   
#SBMdigital	Novità e segnalazioni su contenuti culturali digitali	 
#SBMinforma	Informazioni, avvisi e comunicazioni sulle biblioteche e sui servizi di SBM	 
#SBMkids/ #SBMyoung	Proposte di lettura, servizi e suggerimenti per i più piccoli e i giovani	  
#SBMnovità	Informazione sulle nuove acquisizioni di patrimonio	 
#succedeinbiblio	Eventi nelle biblioteche	   

Quali sono le regole di conversazione sui nostri profili?

SBM invita i suoi utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Sui canali social del Comune di Milano 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 SBM non può essere ritenuta responsabile di ciò che è 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 (blog, siti privati, ecc.) verranno subito rimossi ed eventualmente verrà inoltrata opportuna segnalazione ai gestori dei social network;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- 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;
- segnalazioni, suggerimenti e reclami sui servizi. Per questo tipo di comunicazioni l'Amministrazione comunale ha predisposto un canale specifico, utilizzabile tramite il servizio **ContattaMI**;
- 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.

Quali sono le 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 nostri canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy, così come previsto dalla legge 163/2003 e successive modificazioni.

Come trattiamo le immagini e i video sui nostri profili social?

I canali social di SBM 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.

Quando SBM utilizza contenuti multimediali terzi (da Flickr, Vimeo, YouTube) rispetta le condizioni d'uso indicate.

Come si accede ai nostri profili?

Alla piattaforma social di SBM si accede dal sito o attraverso i motori di ricerca. I canali di SBM sono pubblici e visibili anche da persone che non hanno personali profili social, ove ciò sia consentito (NB: Pinterest e Spotify limitano certe funzioni ai non iscritti).

Come è possibile contattarci?

Attraverso la messaggistica privata del profilo Facebook oppure all'indirizzo email c.bibliosocial@comune.milano.it

Policy interna

In aggiunta a quanto specificato sopra:

Come i dipendenti possono interagire sui social networks di SBM?

Ogni dipendente che interviene sui social di SBM a partire dal proprio profilo personale è tenuto a specificare che non lo fa nelle veci di SBM. Deve inoltre evitare di rilevare informazioni e problematiche riguardanti l'ambito lavorativo e, qualora si trovi coinvolto in discussioni critiche o dannose, è invitato a informare i responsabili dei social media.

⁽¹⁾ A cura di Formez PA – dicembre 2011

⁽²⁾ A partire dal volume di C. Bambini e T. Wakefield "La biblioteca diventa Social", Milano 2014