

## **POLICY ESTERNA DEI SOCIAL MEDIA DELLA BIBLIOTECA CIVICA CARLO NEGRONI DI NOVARA**

### **Chi e dove**

La Biblioteca Civica Carlo Negrone utilizza il canale Facebook e alcuni dei principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete.

I canali istituzionali sono gestiti dallo staff della Biblioteca e vengono utilizzati principalmente per informare i cittadini circa le attività culturali della Biblioteca, i servizi bibliotecari e il patrimonio documentario della biblioteca e del SBBN per favorire una loro maggiore e più diretta partecipazione.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0 [Attribuzione – Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione Comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

### **Risposte**

I canali della Biblioteca Civica Carlo Negrone vengono moderati almeno un giorno alla settimana in orario di servizio del personale. Eventuali commenti, richieste, messaggi vengono monitorati e presi in carico. L'obiettivo è di rispondere alle eventuali richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici e/o organi competenti. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

I social media della Biblioteca non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi al Servizio Urp del Comune di Novara (800.500.257).

In particolar modo sui social non verrà fornito un servizio di ricerca bibliografica su particolari argomenti (reference on line), servizio che potrà essere fornito direttamente in Biblioteca.

### **Moderazione**

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social della Biblioteca Civica Carlo Negrone non è prevista alcuna moderazione preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff 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.

### **Privacy**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media della Biblioteca Civica Carlo Negrone verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.