

BIBLIOTECA COMUNALE DI TRADATE - Social media policy interna

Contenuti

Attraverso *Facebook e Instagram*, la Biblioteca Comunale di Tradate intende promuovere la lettura quale motore di crescita culturale e fornire informazioni su iniziative, eventi, progetti e servizi ad essa connessi.

A propria discrezione, la Biblioteca Comunale di Tradate può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento.

I profili istituzionali su *Facebook e Instagram* non sono istituiti per raccogliere segnalazioni che saranno demandate agli uffici di competenza.

I profili su *Facebook e Instagram* rappresentano la Biblioteca Comunale di Tradate, pertanto non prevedono contenuti di tipo politico, ma informazioni istituzionali e di interesse per gli utenti della Biblioteca.

Regole di utilizzo interne

Il monitoraggio, la pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link, ...) e l'interazione con gli utenti verrà gestita dalla coordinatrice dello staff della Biblioteca Frera BIANCHI SARA e da altro personale della Biblioteca individuato dal Responsabile del Settore Cultura con apposito provvedimento; la gestione avverrà in collaborazione e accordo con il responsabile dell'Ufficio Cultura del Comune di Tradate, con il quale si interfacerà anche in caso di commenti/richieste specifiche degli utenti che comportino puntuali risposte.

Le pagine *Facebook e Instagram* della Biblioteca Frera vengono moderate nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 17.00, senza presidio negli orari serali o nei giorni festivi.

Uffici e Amministratori del Comune non espressamente autorizzati dal presente documento non potranno pubblicare direttamente sui profili istituzionali del *social media*, ma dovranno inviare materiale e informazioni all'Ufficio a ciò preposto.

Di fronte ad una eventuale domanda da parte degli utenti, sarà fornito un riscontro indicativamente nell'arco delle 24 ore lavorative successive alla effettiva presa in carico della domanda e, nel caso in cui la risposta richieda un tempo superiore a quello standard, sarà fornita all'utente una risposta di cortesia.

Nel caso si verifichino situazioni di conflitto con l'utente, queste saranno gestite in modo diplomatico, scegliendo di dare una risposta istituzionale tutte le volte in cui sarà possibile o di ignorare eventuali provocazioni gratuite. I commenti dei cittadini non verranno cancellati (al fine di evitare ripercussioni negative sull'immagine dell'ente), salvo gravi violazioni delle regole stabilite nella *social media policy* esterna, resa nota ai cittadini tramite pubblicazione sulla pagina *Facebook* e sul sito del Comune.

E' fatto divieto a dipendenti e amministratori comunali di usare le pagine *Facebook e Instagram* della Biblioteca Comunale di Tradate per esprimere pareri personali e politici, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

Moderazione

La moderazione da parte dell'Ufficio preposto di quanto pubblicato dai cittadini avviene in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso, come previsto dalla *social media policy* esterna.

Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è 20/11/2020

Versione 1.0 del 20/11/2020

Versione 1.1 del 29/09/2022