



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

DIVISIONE COORDINAMENTO
SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

UNIVERSITÀ DI SIENA - SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO LINEE DI CONDOTTA SUI SOCIAL MEDIA

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo -d'ora in poi SBA- dell'Università di Siena, riconosce l'importanza dei social network quali strumenti di comunicazione; tali mezzi possono avere un impatto significativo nella promozione dei servizi bibliotecari e nella diffusione delle informazioni, SBA intende quindi definire le linee di condotta indirizzate tanto agli amministratori dei canali social del Sistema Bibliotecario, quanto agli utenti stessi.

A tal fine lo SBA tiene conto delle linee guida su "Social Media e PA" pubblicate dal Ministero della Pubblica Amministrazione nel dicembre 2011, e in particolare ai contenuti della premessa:

"Il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini sta vivendo una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso i cittadini cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore, sia esso un'azienda o un ente pubblico, all'interno di spazi pensati per una comunicazione a due vie.

La Pubblica Amministrazione italiana deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza. In questo scenario, gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini.

[...] Attraverso una presenza consapevole e pianificata nei siti del Web sociale, la Pubblica Amministrazione può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva."

La promozione delle attività delle biblioteche di area sul social network viene quindi ritenuto conforme alle esigenze di comunicazione attraverso l'apertura di fanpage sulla piattaforma Facebook.

Questo documento si compone di due parti:

- **policy interna**, che definisce sia in termini generali che specifici le caratteristiche strutturali e di contenuto delle pagine;
- **policy esterna**, che stabilisce le linee generali di condotta nell'interazione tra le strutture bibliotecarie dell'Ateneo e gli utenti.



1.1 POLICY INTERNA

Lo SBA promuove la creazione di :

- 6 fanpage Facebook -d'ora in poi FB- corrispondenti alle biblioteche di area, con la sola eccezione della Biblioteca di Area Umanistica che ha due pagine FB diverse afferenti alle due sedi di Arezzo e Siena:
 - o Biblioteca di Area Economica;
 - o Biblioteca di Area Giuridico Politologica "Circolo Giuridico";
 - o Biblioteca Medico Farmaco Biologica;
 - o Biblioteca Scientifico Tecnologica;
 - o Biblioteca di Area Umanistica, sede di Siena;
 - o Biblioteca di Area Umanistica, sede di Arezzo.
- 1 fanpage FB della Sala Rosa, sala di studio dello SBA;
- 1 fanpage FB generale del Coordinamento dello SBA che riporti sia le singole iniziative sia quelle proprie dell'intera area o comunque di interesse generale.

Chiunque voglia aprire una pagina FB relativa alle biblioteche deve rivolgere una domanda specifica al Responsabile dello SBA, che di concerto con il Responsabile dell'Ufficio comunicazione e portale di Ateneo ne valuta tempi e modalità.

Le fanpage vengono gestite da uno o più amministratori ed editor.

Le fanpage devono essere identificabili come appartenenti ad un'unica organizzazione -il Sistema Bibliotecario dell'Ateneo- e di conseguenza essere omogenee nella presentazione.

A questo scopo le fanpage devono avere:

- url corrispondente alla sigla del nome della struttura (ad es. BAST per Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica) seguita da "_sba.unisi.it". Fa eccezione la Biblioteca di Area Giuridico Politologica che utilizzerà il nome storico "Circolo giuridico" o eventuali necessarie abbreviazioni (ad es. "Circolo"). Nello stesso modo fanno eccezione Sala Rosa ("salarosa_sba.unisi.it") e il Coordinamento ("coordinamento_sba.unisi.it");
- nome della fanpage omogeneo: nome della biblioteca senza "area" (ad es., Biblioteca Scientifico Tecnologica) seguita da " - Università di Siena". Per BAGP avremo "Circolo Giuridico - Università di Siena", per Sala Rosa "Sala Rosa – Università di Siena", per il Coordinamento "Coordinamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo – Università di Siena";
- Immagine del profilo con il logo delle biblioteche o della Sala Rosa o dello SBAdeclinazione logo sba + sigla biblioteca (colori biblioteca usati nel sito web).



UNIVERSITÀ
DI SIENA

1240

- Immagine di copertina con fotografia sala di lettura con il nome esteso della biblioteca (ad es. Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica). Per lo SBA un collage di immagini delle biblioteche e del Rettorato.
- Nella sezione “Informazioni” devono essere reperibili l’indirizzo della/e struttura/e di riferimento, gli orari di apertura, i recapiti telefonici, Google map, una breve descrizione delle caratteristiche della biblioteca o di Sala Rosa o della struttura di Coordinamento dello SBA.

DIVISIONE COORDINAMENTO

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

I canali social dello SBA hanno lo scopo di contribuire alla comunicazione e alla diffusione della conoscenza di informazioni sui servizi e le opportunità offerte; in particolare:

- informazioni di servizio relative alle singole biblioteche e/o all’intero sistema (ad es. variazioni di orari di apertura, malfunzionamenti etc.);
- passaggi organizzativi e/o tecnici importanti relativi sia allo SBA che non (ad es. sull’automazione e organizzazione dei servizi);
- progetti dello SBART, Sistema Bibliotecario Atenei Regione Toscana (ad es. OneSearch, gara per l’offerta di un servizio unificato delle fotocopie /stampe);
- opportunità di formazione per gli utenti, corsi interni ed esterni sull’information literacy;
- attivazione di trial e focus su risorse elettroniche di interesse specifico e generale;
- iniziative, mostre, attività specifiche delle biblioteche di area e/o dell’intero ateneo se ritenute significative (ad es. le giornate di orientamento, ecc);
- segnalazione di eventi di interesse culturale ampio, di rilievo cittadino, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale nonché di altri atenei;
- bandi, selezioni, opportunità di lavoro in biblioteca (150 ore, stage, tirocini, servizio civile etc.);
- esperienze di vita in biblioteca: ad es., brevi racconti sull’attività dei volontari del servizio civile;
- disseminare contenuti esterni all’Ateneo: ad es. relativamente ai contenuti della ricerca o a campagne di comunicazione in essere relative al mondo bibliotecario.

Al fine di agevolare gli utenti nella ricerca di messaggi su uno specifico tema o contenuto, sono individuati e devono essere utilizzati degli hashtag (#), etichetta o tag per metadati utilizzati come aggregatori tematici.

Premesso che ogni fanpage ha la libertà di selezionare i propri contenuti, la gestione delle pagine deve essere improntata alla condivisione di forme e contenuti, alla collaborazione ed all’individuazione di comuni obiettivi comunicativi. A questo scopo periodicamente verrà redatto il piano editoriale.

Ciascun amministratore ed editor è autonomamente responsabile dei contenuti pubblicati, nel rispetto delle presenti linee di condotta e della normativa sul diritto d’autore (cfr. legge 22/04/1941 e successive modifiche e integrazioni).

Prima di pubblicare un contenuto è necessario che se ne valuti attentamente l’opportunità, oltre ad effettuare una preliminare indagine approfondita sulla veridicità e la correttezza delle informazioni riportate nel post. E’ necessario altresì che siano allineati i contenuti pubblicati su FB con quelli del sito, per una distribuzione omogenea dell’informazione.



UNIVERSITÀ
DI SIENA
1240

DIVISIONE COORDINAMENTO
SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

1.2 POLICY ESTERNA

I commenti ai post del Sistema Bibliotecario sono considerati importanti feedback per l'ateneo e sono quindi incoraggiati, tenendo presente che essi esprimono esclusivamente il punto di vista dell'autore del commento.

Chiunque può partecipare, se quanto esprime è di interesse per il mondo universitario e la vita dell'Ateneo. Ciascuno è consapevole di essere personalmente responsabile delle informazioni inserite e delle eventuali conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Si raccomanda di esporre le proprie opinioni con correttezza e misura.

Il rispetto delle opinioni altrui è la regola di riferimento. Non saranno comunque tollerati turpiloquio, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti provocatori che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone: si invita a non condividere informazioni personali o riservate in chiaro!

La Direzione si riserva di rimuovere i commenti che contravvenissero a tali norme comportamentali e, in caso di azione ripetuta, si riserva di bloccare i profili.

Il Sistema bibliotecario non è responsabile dei contenuti pubblicati in pagine FB non espressamente autorizzate.