****

**DIREZIONE ISTRUZIONE**

**SERVIZIO INFANZIA, ATTIVITÀ EDUCATIVE, LUDICHE E FORMATIVE**

**Ludoteche e Social Network**

***Linee Guida***

L’utilizzazione dei social network è ormai un elemento imprescindibile dell’organizzazione efficiente e efficace di ogni servizio reso dalla Pubblica Amministrazione ai cittadini, tra questi sono comprese le ludoteche del Comune di Firenze, nelle quali i servizi educativi sono per lo più svolti in appalto da soggetti esterni.

I social media, in particolare, per la loro immediatezza e per le possibilità informative/comunicative che offrono nelle relazioni con e tra gruppi di persone, possono garantire un miglioramento in termini di velocità ed efficienza nell’organizzazione anche dei servizi ludotecari. Questo può avvenire solo se gestiti in autonomia da chi opera direttamente nell’erogazione di questi servizi.

Queste linee guida delineano le prassi fondamentali alle quali devono far riferimento i soggetti esterni nella gestione autonoma delle piattaforme di social media rivolte alla promozione e l’organizzazione dei servizi ludotecari comunali a loro affidati.

**Canali istituzionali e non**

Va innanzitutto premesso che i canali gestiti in autonomia si distinguono dai canali istituzionali del Comune di Firenze che afferiscono agli stessi servizi. Quelli istituzionali, connotati da caratteristiche precise (tipo la presenza del logo dell’Amministrazione), hanno la priorità rispetto a quelli non istituzionali e seguono normative specifiche. Per questo ogni soggetto titolare di un servizio ludotecario dato in appalto è prima di tutto tenuto:

* a fornire i contenuti richiesti dall’Amministrazione per l’aggiornamento e l’implementazione di detti canali istituzionali (ad es. fornendo il calendario mensile aggiornato delle attività), come pure ad inoltrare eventuali;
* a promuovere questi canali inserendo i relativi link in tutte le piattaforme utilizzate in autonomia;
* informare i propri referenti presso l’Amministrazione di comunicazioni e lamentele eventualmente giunte dai cittadini relative ai servizi;
* mettere a parte l’Amministrazione di eventuali problemi sopraggiunti con commenti o interferenze improprie, anche se la loro gestione resta sotto la diretta responsabilità dal gestore che ha attivato il relativo canale social.
* la pubblicazione dei contenuti richiesti ai gestori per l’aggiornamento dei canali istituzionali non deve mai essere anticipata in quelli non istituzionali.

**Contenuti pubblicati dal gestore**

I contenuti pubblicati sui canali social devono essere concepiti principalmente per informare le famiglie sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi dalla ludoteca e favorirne la partecipazione in sede.

Sui social media possono, però, essere svolte anche attività di dialogo e confronto con gli utenti su tematiche specifiche (es. problemi di carattere educativo) e/o per accogliere suggerimenti, in un’ottica di trasparenza, condivisione e miglioramento del servizio, che pure deve proporsi (es. regole e regolamenti) mantenendo salda l’autonomia decisionale propria di ogni servizio pubblico.

Il gestore realizza sui social media contenuti originali di carattere testuale, fotografico, video, etc., purché realizzati nel rispetto delle norme di privacy, con particolare attenzione alla tutela dell’anonimato dei minori, e senza l’utilizzazione di contenuti coperti da copyright.

Nei canali social attivati per una ludoteca, al fine di mantenerne identità e specificità rispetto al servizio:

* non possono essere condivisi contenuti che promuovono attività di soggetti terzi (associazioni, imprese, media, cittadini),
* non possono essere utilizzati neanche per contenuti relativi ad altri servizi afferenti al gestore;
* potranno solo essere condivisi contenuti e messaggi trasmessi dall’Amministrazione di riferimento e considerati di particolare interesse per gli utenti.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati deve essere solo quella gestita in autonomia dagli amministratori dei singoli social network

**Moderazione e netiquette**

I canali social vengono costantemente aggiornati ed eventualmente moderati. Il gestore si impegna a presidiare gli spazi di comunicazione e dialogo all’interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

1. nei casi in cui vengano espresse opinioni, deve essere richiesto di farlo con correttezza, misura e nel rispetto delle opinioni altrui;
2. nei social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime, ma non devono comunque essere tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
3. i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone, vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza rispetto al servizio e che ledano la sfera personale di terzi;
4. requisito essenziale degli argomenti trattati sui canali social delle ludoteche deve essere quello dell’interesse per il servizio. Questi spazi non devono essere utilizzati per affrontare argomenti di altro tipo o casi personali, a meno che non vengano organizzate discussioni pubbliche di scambio tra gli utenti, che nel caso devono sempre svolgersi in maniera rispettosa e propositiva e rimanere attinenti agli argomenti trattati;
5. non deve essere tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
6. non devono essere ammessi contenuti immessi da altri che violino il diritto d’autore o l’utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In ogni caso, devono essere rimossi dai profili social eventuali post, commenti o materiali audio/video che:

1. hanno un contenuto politico o propagandistico;
2. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
3. presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
4. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
5. divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
6. presentano contenuto osceno, pornografico o pedo-pornografico, o tale da offendere la  sensibilità degli utenti;
7. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
8. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

In questi casi il gestore deve riservarsi il diritto di usare il ban o il blocco dell’utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedirne ulteriori interventi, e di segnalare l’utente anche ai responsabili dell’Amministrazione ed eventualmente alle forze dell’ordine. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

**Privacy e trattamento dei dati personali**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all’interno dei canali sui social media devono essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali devono essere trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali.

**Continuità della presenza dei servizi ludotecari comunali sui social media**

Al fine di garantire la continuità della presenza dei servizi ludotecari sui social media, evitando la dispersione dell’utenza e la proliferazione di account simili, il gestore si impegna a passare ad eventuali altri gestori, che dovessero vincere incarichi futuri nella gestione del servizio ludotecario, i profili fino ad allora gestiti.

***Redazione: Ufficio Centri Estivi, Ludoteche e***

***Attività Educative nei Quartieri***

***Supervisione: Servizio Progetto Comunicazione***

***del Comune di Firenze***