

DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA PAGINA DI FACEBOOK DELL'UFFICIO TURISTICO DEL PARCO INTERCOMUNALE DELLE COLLINE CARNICHE

Policy Di Utilizzo

Art. 1 - Il Parco Intercomunale Delle Colline Carniche

Il Parco Intercomunale delle Colline Carniche, individuato ai sensi della L.R. 42/96 (art. 6), è stato approvato con Deliberazione della Giunta Regionale del Friuli Venezia Giulia n.2858 del 17 settembre 1999, ha un'estensione di 1.907 ettari.

Il Comune capofila è Villa Santina, nominato come da apposita Convenzione per il Parco Intercomunale delle Colline Carniche.

La Provincia è quella di Udine (Regione Friuli Venezia Giulia), mentre i Comuni interessati sono quelli di: Enemonzo, Lauco, Raveo e Villa Santina.

Sede: Ufficio Turistico Parco Colline Carniche, Piazza Venezia n.1- 33029 Villa Santina (UD)

Art. 2 - Oggetto e obiettivo del servizio

I Comuni di Villa Santina (Ente Capofila), Enemonzo, Lauco e Raveo riconoscono Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sull'attività e maggior coinvolgimento dei fruitori del Parco in oggetto.

Le suddette Amministrazioni Comunali ritengono quindi utile attivare degli strumenti di comunicazione e di relazione che possano facilitare il passaggio di informazioni a cittadini e turisti, una promozione diretta e ad ampio raggio fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio del Parco.

Il presente documento disciplina, pertanto, la gestione ed il funzionamento della pagina dell'ufficio turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche sul social-network "Facebook", definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

Il link della pagina Facebook è il seguente: <https://www.facebook.com/Ufficio-Turistico-Parco-Colline-Carniche-158318725961009>

La pagina del suddetto Parco è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dello stesso ed è da intendersi come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione degli utenti.

La seguente policy è pubblicata sulla pagina Facebook e sul sito internet dei quattro Comuni:

<http://www.comune.villasantina.ud.it>

<http://www.comune.enemonzo.ud.it>

<http://www.comune.lauco.ud.it>

<http://www.comune.raveo.ud.it>

L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma consultabili al seguente link <https://www.facebook.com/legal/terms>.

Art. 2 - Motivazioni della scelta "Facebook"

Le motivazioni pratiche perché la Pubblica Amministrazione abbracci questi nuovi modelli di comunicazione sono le seguenti:

- fornire un ambiente informale al fine di facilitare la circolazione delle informazioni;
- estendere la diffusione delle opportunità presenti sul territorio attraverso un canale informale presente nella rete;
- aggiornare in maniera tempestiva su qualsiasi novità ed eccellenza del territorio;
- fornire informazioni turistiche, culturali e di intrattenimento, oltre a dare direttive riguardo possibili emergenze meteorologiche o di altra natura;
- diffondere una copertura in diretta di eventi e manifestazioni.

Art. 3 - I vantaggi della scelta social

I vantaggi per il Parco Intercomunale delle Colline Carniche possono essere elencati come segue:

- efficacia: si può raggiungere più facilmente un numero molto superiore di persone;
- costo: relativamente ad altri strumenti, i social network permettono di raggiungere molti più utenti a costi decisamente inferiori, costi che sono essenzialmente legati alle risorse umane e al tempo/lavoro (eventuali sponsorizzazioni sono valutate sul momento);
- monitoraggio: anche solo la visione di quello che si dice sui social costituisce un'importante conoscenza del gradimento rispetto al territorio del Parco ed alle sue attrattive: i social introducono un dinamismo inedito alle tradizionali analisi di customer satisfaction, permettendo anche di capire maggiormente i punti di forza e di debolezza del Parco, in modo tale da poter fare interventi migliorativi più mirati e consapevoli;
- facilità: l'utilizzo dei social è molto semplice e conosciuto quasi da tutti, inoltre risultano molto facili la condivisione e la fruizione delle informazioni in esso contenute;

Art. 4 - Finalità di adesione a Facebook

Le finalità per le quali si adotta la piattaforma social nella gestione della comunicazione sono le seguenti:

- promuovere il territorio: dopo diverso tempo viene riaperto l'ufficio turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche, il quale è stato purtroppo poco promosso durante questi anni. È necessaria quindi una forte attività di pubblicizzazione e promozione di quanto questo splendido territorio propone in termini turistici e non solo;
- accrescere i flussi informativi e la comunicazione: attraverso i social rendiamo più semplici ed appetibili i contenuti, agevolando l'accesso alle informazioni e diffondendole in modo semplice, veloce e capillare;
- eventuale gestione delle emergenze: le caratteristiche di capillarità e facilità di accesso e di uso rendono i canali social ideali sia nella prevenzione che nella comunicazione del rischio;

La pagina Facebook NON è un canale ufficiale per raccogliere segnalazioni o reclami.

Art. 5 - Contenuti trattati sulla pagina Facebook

La presenza dell'ufficio turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche su Facebook ha puramente finalità promozionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- organizzare campagne informative di genere turistico, promozionale ed informativo;
- pubblicare foto/video di eventi organizzati all'interno del territorio del Parco;
- diffondere comunicati, articoli, foto o video inerenti alle attività e novità del territorio;
- informare gli utenti su servizi, eventi, attività sportive e culturali, offerta turistica, gastronomia, viabilità, eventuali emergenze, ecc.;
- promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicati non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale, né finalità commerciali, pubblicitarie e/o lucrative di alcun genere. Sono altresì vietati post e commenti con riferimenti - espliciti o impliciti - a qualsivoglia persona nell'esercizio delle sue funzioni istituzionali, politiche e/o lavorative. Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sulla pagina Facebook dell'Ufficio Turistico del Parco, sia da parte delle Amministrazioni Comunali che da parte degli utenti.

Le Amministrazioni comunali facenti parte del Parco, non risulteranno responsabili di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social-network.

Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. In ogni caso, agli utenti è vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- nel rispetto del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari;
- pubblicità politica e/o di partito/propaganda;
- contenuti pornografici o osceni;
- turpiloquio e blasfemia;
- contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- contenuti discriminatori per sesso, etnia, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana;
- commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- contenuti fraudolenti;
- virus, spyware e malware in genere;
- violazione di copyright;
- messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
- phishing;
- contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

Sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile.

L'eventuale violazione di Legge comporterà, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali compiute dallo stesso. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Parco e dei quattro Comuni appartenenti.

La pagina Facebook non deve essere considerata come "luogo virtuale" per segnalare disservizi: la segnalazione segue i canali istituzionali tradizionali a seconda del Comune in cui si verifica il disservizio. La pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità.

Art. 6 - Gestione della pagina

La pagina Facebook dell'Ufficio Turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche è amministrata, gestita e moderata da soggetti espressamente individuati dall'Ente capofila, Comune di Villa Santina.

Per maggiori informazioni sarà possibile rivolgersi all'ufficio.

La pagina sarà sempre accessibile dagli utenti. Eventuali risposte a richieste di informazioni o commenti a post, foto e così via, potranno a volte non essere immediate (possibili limitazioni a seconda dell'orario di servizio costantemente aggiornato e consultabile sulla pagina Facebook stessa).

Art. 7 - Modalità di iscrizione alla pagina Facebook

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera.

Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando così "fan" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati. Qualsiasi utente può commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, nel rispetto comunque di quanto previsto all'art. 5 della presente policy, fatta salva la riserva dei preposti di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì taggare altre persone in commenti o foto e può condividere qualsiasi contenuto. Tutto ciò, fatto salvo quanto descritto dall'art. 5.

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici.

Art. 8 - Vigilanza e controllo

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dai soggetti individuati quali amministratori e/o moderatori della pagina. Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono al presente regolamento è assunta insindacabilmente e con la possibilità che venga comunicata mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne), ed è inappellabile. Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali nei confronti dell'utente trasgressore.

Art. 8 bis – Moderazione

La pagina del Parco viene gestita di norma negli orari di servizio dell'Ufficio Turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche.

La moderazione avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari a quanto disposto nella presente policy.

I moderatori potranno cancellare, insindacabilmente, i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'art. 5 del presente disciplinare. Nei casi più gravi, e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

In particolare, i moderatori si riservano il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al particolare argomento pubblicato (off topic, OT), volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla privacy e razzisti, così come di intervenire su commenti ritenuti illeciti, su contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi; su contenuti di natura pubblicitaria e, più in generale, che utilizzino messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), su spam e su interventi inseriti ripetutamente;
- bloccare gli utenti che si rendano protagonisti di reiterate azioni nella fattispecie sopra elencate segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network.

Si invita, inoltre, l'utenza ad evitare i seguenti comportamenti:

Spam: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è perseguibile.

Fake: sebbene sia consentito iscriversi a Facebook con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti con il "ban" del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.

Flood: il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori; tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.

Art. 9 – Terminologia tecnica

Al fine di rendere maggiormente comprensibili i contenuti della presente policy, segnaliamo alcuni neologismi relativi all'attività di gestione e interazione con il social media, Facebook.

Ban/Bannare/Bannato: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

Disclaimer: è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo

livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.

Linkare, linkato: collegare, collegato; rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

Postare: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network.

Social network: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare on line amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;
- l'articolazione di una lista di contatti;
- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti.

Spyware: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività on line di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.

Taggare: "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue la pagina in oggetto. Su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l'immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.

Topic: la parola inglese *topic* (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat; spesso utilizzata è la sigla OT cioè Off Topic (in italiano Fuori Tema) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

Upload: caricare un file su un sito internet.

Art. 10 - Raccomandazioni finali

Le raccomandazioni per costruire un'efficace e corretta strategia di comunicazione su Facebook da parte dell'Ufficio Turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche sono le seguenti:

- osservare i termini di servizio dei diversi social che disciplinano in primo luogo la privacy degli utenti;
- costruire una pagina che sia inequivocabilmente e facilmente attribuibile al suddetto Ufficio Turistico del Parco;
- definire un piano editoriale ossia definire in che modo riempire i diversi spazi social e consentire una copertura non discontinua dei canali;
- agire secondo una logica di costantemente "atteggiamento sperimentale" in grado di recepire continuamente i cambiamenti delle piattaforme e dei bisogni degli utenti, consentendo i relativi aggiornamenti necessari.

Art. 11 - Norme finali

Al momento dell'entrata in vigore della presente policy non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora la società proprietaria di Facebook dovesse prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) i Sindaci dei Comuni di Villa Santina (Ente capofila), Enemonzo, Lauco e Raveo valuteranno l'opportunità di stanziare o meno le risorse finanziarie necessarie.

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alla normativa di riferimento, in particolare:

- D.Lgs 196/2003 e s.m.i. Codice in materia di protezione dei dati personali e Regolamento Europeo n. 2016/679;

- L. 69/2009 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Art. 12 – Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la policy di Facebook. In ogni caso, i dati personali di cui agli artt. 9 e 10 del Regolamento (UE) 2016/679 contenuti in commenti o interventi all'interno della pagina Facebook dell'Ufficio Turistico del Parco Intercomunale delle Colline Carniche verranno rimossi.

Eventuali foto, video o audio riferiti a persone fisiche saranno pubblicati previa autorizzazione del soggetto stesso.

Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati al social media team del Parco Intercomunale delle Colline Carniche:

E-mail: segreteria@com-villa-santina.regione.fvg.it