



Comune di
Brugherio
(Milano)



Biblioteca
Civica
Brugherio

Via Italia 27, tel. 039.2893401

regolamento dei servizi multimediali della biblioteca civica

Approvato dal
Consiglio
Comunale nella
seduta del
23 aprile 2004,
deliberazione n. 45

I. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1.1

La Biblioteca:

- favorisce lo sviluppo dei servizi di accesso alle risorse elettroniche (audiovisive, multimediali, Internet) in un processo di integrazione con le risorse tradizionali (libri, giornali e riviste);
- promuove la fruizione di documenti multimediali e delle risorse Internet da parte degli utenti;
- contribuisce al potenziamento dei processi di alfabetizzazione informatica dei cittadini, diretti ad una appropriazione degli strumenti di rete per la comunicazione e l'accesso alle informazioni.

1.2

La Biblioteca di Brugherio, nell'offerta dei servizi multimediali, si ispira al principio di uguaglianza degli utenti.

L'accesso al servizio è garantito a tutti gli utenti maggiorenni (ed ai minorenni autorizzati dai genitori) iscritti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

1.3

Le risorse multimediali e quelle disponibili in rete, in Biblioteca, devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento generale della Biblioteca medesima.

2. SERVIZI DISPONIBILI AL PUBBLICO

2.1

Sono disponibili al pubblico i seguenti servizi:

- consultazione, ascolto, prestito di documenti audiovisivi e multimediali presenti in Biblioteca;
- consultazione WWW e Telnet, limitatamente alle risorse disponibili gratuitamente in rete;
- scarico dati (download), solo su dischetti preventivamente testati con anti-virus dal personale della Biblioteca (vedi oltre, art. 3.10);
- stampa;
- posta elettronica e chat, solo tramite browser (presso fornitori di free e-mail o chat on-line gratuite);
- partecipazione a mailing-lists e newsgroups;
- uso dei componenti hardware e dei software installati sulle postazioni al pubblico della Biblioteca.

2.2

Non sono disponibili al pubblico i seguenti servizi:

- account di posta elettronica sul server della Biblioteca;
- caricamento di file in rete (upload);

- instant messaging e chat mediante software IRC o similari;
- telefonate virtuali e videoconferenze;
- risorse consultabili a pagamento in rete;
- uso di componenti hardware (ad es. macchina fotografica digitale, webcam, ecc. di proprietà dell'utente) e software non installati sulle postazioni al pubblico;
- collegamento di PC portatili di proprietà dell'utente alla rete della Biblioteca.

3. ACCESSO ALLE POSTAZIONI AUDIOVISIVE, MULTIMEDIALI E AI BOX DI STUDIO

3.1 L'accesso alle postazioni multimediali e audiovisive è diretto e gratuito, ma deve essere autorizzato dal personale, che abilita le funzioni necessarie.

3.2 Per ciascuna sessione di utilizzo, il sistema informatico della Biblioteca provvede a registrare il nominativo dell'utente, la data, l'ora d'inizio e di termine, l'identificativo della postazione e i software utilizzati.

I dati registrati dal sistema sono trattati in conformità alla L. 675/95 (legge sulla privacy).

3.3 E' inoltre possibile prenotare, anche telefonicamente, l'utilizzo di una postazione. Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera.

Se impossibilitato a presentarsi, l'utente è tenuto a disdire la prenotazione. In caso contrario, in presenza di un reiterato comportamento scorretto, il personale può rifiutarsi di ricevere prenotazioni da quel determinato utente per il futuro. Non è previsto il recupero della sessione non fruita. Nell'eventualità che problemi tecnici impediscano o limitino l'uso della postazione durante la sessione prenotata, non è, parimenti, previsto il recupero dei tempi non fruiti.

3.4 E' consentita esclusivamente la consultazione di materiale appartenente alle raccolte della Biblioteca.

3.5 L'ascolto è possibile solo attraverso cuffie fornite dal personale, che l'utente è tenuto a trattare con cura e riconsegnare al termine dell'utilizzo.

3.6 **Per ogni sessione è previsto un tempo limite di due ore consecutive**, con possibilità di rinnovo per ulteriori due ore (al massimo) solo in presenza di altre postazioni libere.

3.7 Durante le sessioni è consentita la consultazione di due opere complessivamente. Al termine della consultazione i documenti devono essere restituiti al banco prestiti.

3.8 **L'accesso è consentito a due utenti (al massimo) per postazione.**

3.9 L'utilizzo del software installato sulle postazioni è gratuito, ma eventuali stampe effettuate sono a pagamento, secondo le tariffe stabilite dai competenti organi comunali e chiaramente indicate agli utenti.

3.10 **Il salvataggio di dati è consentito solo su dischetti o Cd-Rom preventivamente testati con anti-virus dal personale della Biblioteca.**

Nel caso in cui l'utente non ne disponga, può acquistare floppy e Cd presso la Biblioteca stessa. Il costo dei citati supporti è stabilito dai competenti organi comunali e chiaramente indicato al pubblico.

3.11 Sono a disposizione degli utenti box di studio forniti di PC con collegamento ad Internet per lavori di editing e stesura di tesi, che possono essere prenotati per massimo sette ore al giorno (riducibili, a discrezione del personale, a mezza giornata, in caso di numerose richieste contemporanee), durante un periodo da concordare con gli addetti alla Biblioteca e comunque non superiore a due mesi.

L'accesso ai box di studio è consentito ad un solo utente per volta e l'uso dei computer che vi sono collocati è disciplinato dalle medesime regole adottate per le postazioni Internet (v. paragrafo 4).

4. ACCESSO ALLE POSTAZIONI INTERNET

4.1 L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente agli utenti iscritti alla Biblioteca, previa sottoscrizione dell'apposito modulo (da richiedere al personale della Biblioteca), dopo aver preso visione del presente Regolamento.

4.2 I minori di 18 anni devono essere espressamente autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci, che deve recarsi di persona in Biblioteca per sottoscrivere il modulo di accettazione del Regolamento (da richiedere al personale della Biblioteca).

L'autorizzazione dovrà essere rinnovata ogni anno all'atto del rinnovo dell'iscrizione alla Biblioteca fino al compimento della maggiore età, o qualora intervengano variazioni del Regolamento.

I minori, una volta autorizzati, verranno considerati alla stregua degli utenti adulti. Tuttavia, particolare attenzione viene dedicata ad incoraggiare un uso critico e responsabile delle risorse presenti in rete da parte degli utenti minorenni (v. oltre artt. 6.5 – 6.8).

4.3 La Biblioteca favorisce l'accesso ad Internet dei gruppi scolastici che ne facciano richiesta, con le seguenti modalità:

- possono accedere al servizio gruppi di massimo 10 alunni alla volta, accompagnati da un

insegnante;

- il modulo di adesione al servizio (da richiedere al personale della Biblioteca) deve essere sottoscritto dall'insegnante, che, in calce ad esso, specificherà i nominativi degli alunni accompagnati. In questo caso, per i minorenni, l'autorizzazione sarà ritenuta valida soltanto per i collegamenti effettuati in presenza dell'insegnante medesimo;
- all'accesso di gruppo è riservato uno spazio settimanale, di minimo tre ore consecutive, chiaramente indicato all'utenza;
- l'accesso andrà prenotato con un preavviso di almeno una settimana;
- ai gruppi saranno assegnate massimo cinque postazioni contigue, a discrezione del personale;
- l'assistenza ai ragazzi durante la navigazione dovrà essere prestata dall'insegnante accompagnatore.

4.4

I servizi di navigazione in Internet e di stampa dal web sono soggetti a tariffe stabilite dai competenti organi comunali. La tabella dei costi è chiaramente esposta agli utenti.

4.5

L'uso di Internet è consentito a non più di due persone per postazione.

4.6

Di norma, **ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno, non prorogabile anche in presenza di postazioni inutilizzate.**

Eventuali deroghe, possibili solo per comprovate esigenze di studio o ricerca, andranno preventivamente concordate con il personale.

4.7

L'accesso alle postazioni avviene su prenotazione, anche telefonica, oppure direttamente, in presenza di PC non prenotati.

4.8

Se l'utente non si presenta entro 15 minuti dall'inizio dell'ora prenotata, la postazione è da considerarsi libera.

Se impossibilitato a presentarsi, l'utente è tenuto a disdire la prenotazione, in caso contrario gli verrà addebitata l'ora di navigazione prenotata, come se ne avesse usufruito.

Non è previsto il recupero dell'ora non fruita.

4.9

Nell'eventualità che problemi tecnici impediscano o limitino l'uso di Internet durante la navigazione, non è previsto il recupero dei tempi non fruiti.

4.10 Non è consentito effettuare operazioni di stampa e/o di scarico dei dati che richiedano tempi supplementari rispetto all'ora di navigazione.

4.11 L'assegnazione delle postazioni viene effettuata dal personale in base alle esigenze dell'utenza. Uno o più computer possono essere dedicati ad alcune funzioni in via esclusiva (ad es. solo alla consultazione di cataloghi di biblioteche, ecc.). Tale uso sarà chiaramente indicato agli utenti.

4.12 La navigazione viene abilitata dall'utente mediante immissione di user-id e password forniti dal personale.

4.13 Per ciascuna sessione di utilizzo il sistema informatico della Biblioteca provvede a registrare il nominativo dell'utente, la data, l'ora d'inizio e di termine, l'identificativo della postazione, i software utilizzati.

I dati registrati dal sistema sono trattati in conformità alla Legge sulla privacy.

4.14 **Il salvataggio e/o lo scarico di dati sono consentiti solo su dischetti o Cd-Rom preventivamente testati con anti-virus dal personale.**

Nel caso in cui l'utente ne sia sprovvisto, può acquistarli direttamente in Biblioteca, al costo stabilito dai competenti organi comunali e chiaramente indicato agli utenti.

5. QUALITÀ DELL'INFORMAZIONE REPERITA IN RETE

5.1 La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.

5.2 La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico. La stessa, quindi, non è responsabile dei contenuti offerti.

5.3 Per le caratteristiche intrinseche degli strumenti di navigazione e della rete Internet, la Biblioteca non può garantire la riservatezza delle ricerche effettuate dall'utente.

5.4 Al fine di raccogliere dati statistici, la Biblioteca si riserva il diritto di accedere all'elenco dei siti consultati dagli utenti, anche allo scopo di inserire quelli più utilizzati in bookmarks appositamente predisposti (v. oltre art. 6.3).

6. SUPERVISIONE E ASSISTENZA DA PARTE DEL PERSONALE

- 6.1 L'accesso alle risorse informative e multimediali, in Biblioteca, avviene di norma senza l'assistenza del personale.
- 6.2 E' tuttavia possibile prenotare, anche telefonicamente, con un preavviso di almeno due giorni, un servizio di consultazione / navigazione assistita, che la Biblioteca si impegna a prestare settimanalmente, per almeno tre ore consecutive, in tempi e modi chiaramente indicati all'utenza. Ogni utente ha diritto ad usufruirne per un'ora consecutiva al massimo.
- 6.3 La Biblioteca incoraggia un uso consapevole delle risorse presenti in rete, predisponendo una serie di indirizzi di ricerca privilegiati (bookmark) rivolti all'utenza.
- 6.4 La Biblioteca organizza, almeno tre volte all'anno, corsi di alfabetizzazione informatica, di introduzione ad Internet e all'uso delle risorse installate sulle proprie postazioni al pubblico, allo scopo di favorire un utilizzo autonomo dei servizi offerti.
- 6.5 Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.
- 6.6 Si consiglia a questi ultimi la visione di un documento contenente informazioni, avvertenze e suggerimenti reso disponibile in Biblioteca con il titolo **"Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori"** (allegato 1).
Tali raccomandazioni, nell'evidenziare l'importanza del mezzo per la crescita culturale dei minori, richiamano l'attenzione degli educatori su eventuali rischi e situazioni poco appropriate nei quali i ragazzi possono imbattersi, che riguardano la sfera intellettuale, educativa o la sicurezza personale, legale e finanziaria proprie o della famiglia.
- 6.7 Rivolte ai ragazzi sono, invece, le **"Raccomandazioni per una navigazione sicura"**, elencate in un sintetico decalogo esposto in prossimità delle postazioni (allegato 2).
- 6.8 La Biblioteca incoraggia un uso responsabile delle risorse presenti in rete da parte dei minori, predisponendo, tra l'altro, una serie di indirizzi di ricerca privilegiati (bookmark) rivolti specificamente all'utenza minorenni.
Per tali motivi la Biblioteca riserva le postazioni presenti in Sezione Ragazzi ai minori di 14 anni.

7. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DELL'UTENTE

7.1 Le attrezzature della Biblioteca non possono essere utilizzate per scopi contrari alla legislazione vigente.

7.2 L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma di legge, per l'uso che fa del servizio di collegamento ad Internet.

La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni delle postazioni della Biblioteca.

7.3 L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

E' tenuto a rispettare le vigenti normative sulla privacy e gli eventuali contratti stipulati via web. Durante il collegamento ad Internet deve conformarsi ad un comportamento rispettoso dell'etica e del buon uso dei servizi di rete (:netiquette)

7.4 **E' vietato:**

- alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per altri utenti;
- modificare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca;
- personalizzare il browser, i software o il sistema operativo delle postazioni;
- scaricare o salvare files di qualsiasi tipo sul disco fisso dei computer;
- spegnere o resettare i PC;
- installare, da qualunque fonte, hardware o software sulle postazioni della Biblioteca.

7.5 Qualora l'utente rilevi la mancanza di software e/o plug-in indispensabili alla navigazione, può segnalare il problema al personale, che provvederà a vagliare la richiesta ed, eventualmente, ad effettuare l'installazione.

8.1 **La violazione** degli obblighi di cui al presente Regolamento **può comportare** rispettivamente:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione dall'accesso al servizio;
- l'esclusione dall'accesso al servizio;
- la denuncia, senza preavviso, alle autorità competenti.

9.1 L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma verbale, per iscritto, a mezzo fax e posta elettronica.

9.2 Qualsiasi violazione dei principi che sono alla base del servizio può essere segnalata alla Direzione della Biblioteca, che riferirà all'utente circa gli accertamenti compiuti con la massima celerità possibile e comunque non oltre trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE AD USO DEI GENITORI

Le seguenti Raccomandazioni sono state stilate dalla Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali del Comune di Roma (che ringraziamo per l'autorizzazione a farle nostre) e sono state prelevate all'indirizzo Internet : <http://www.comune.roma.it/cultura/biblioteche/Raccomandazioni_adulti.htm>

Sono destinate ai genitori, allo scopo di informarli sugli eventuali rischi nei quali i figli in età minore possono incorrere utilizzando Internet, e di suggerire qualche soluzione.

Premessa

Internet costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente. Creata come strumento per lo scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa a livello mondiale, aprendosi anche a privati cittadini e modificando, così, profondamente la sua funzione originaria.

Internet, oggi, offre non solo la possibilità di scambio di informazioni, ma anche una gamma di servizi sempre più ampia e diversificata: dalla posta alle conferenze elettroniche, dai servizi gratuiti per i cittadini ai servizi commerciali, fino alle operazioni finanziarie.

Internet, dunque, è nata come strumento per gli adulti; benché attualmente siano disponibili in rete servizi informativi, educativi e ricreativi specificamente destinati ai bambini e ragazzi, il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso da parte di questi rendono possibile che i ragazzi si trovino ad imbattersi in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

Quali rischi?

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

la sua tutela intellettuale ed educativa:

- l'attendibilità non sempre garantita delle informazioni presenti in rete;
- il facile accesso a siti con contenuti scabrosi, violenti, razzistici;
- il libero accesso a newsgroup o chat (conferenze elettroniche) che affrontano i temi più vari e senza alcun controllo sulla qualità degli interventi;

la sua sicurezza personale:

- la comunicazione di dati strettamente personali (nome, età, indirizzo, telefono, ecc.), anche quando indirizzata a persone ritenute di fiducia, per la possibilità che i dati stessi siano catturati da altri utenti e utilizzati per scopi illeciti;
- l'anonimato o la possibilità che gli interlocutori del minore si presentino sotto falsa identità (nome, età, interessi, ecc.) per carpirne con l'inganno l'attenzione e la fiducia a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

la sicurezza finanziaria personale o dei genitori:

- possibilità di fare acquisti – anche di grossa entità – e di eseguire operazioni finanziarie dietro semplice comunicazione del numero di carta di credito;
- possibile uso improprio, da parte di terzi che li catturino, delle coordinate e dei dati bancari (conti correnti, numeri di carte di credito, ecc.) inviati in linea;

la sicurezza legale:

- è possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti (comportanti anche conseguenze civili o penali), quali:
 - ⇒ la violazione del copyright (scarico e riutilizzo – senza autorizzazione dell'autore – di testi fotografici, immagini, partiture, ecc.; copia e distribuzione di software non definito di "pubblico dominio" - shareware -);
 - ⇒ la violazione della privacy (in caso di comunicazione a terzi di dati personali non riguardanti se stessi);
 - ⇒ l'accesso non permesso a sistemi informativi privati (hacking) e la copia illegale, la modifica, la distruzione di informazioni all'interno dei sistemi informativi privati (cracking).

Soluzioni possibili

Esistono varie soluzioni che i genitori possono adottare per limitare in qualche modo l'accesso indiscriminato dei minori ai siti ed evitare che siano contattati da altri per scopi illeciti.

L'educazione all'uso

Apparentemente è la soluzione più impegnativa, ma senz'altro anche la più efficace. Essa richiede all'adulto la conoscenza di Internet e una buona esperienza di "navigazione", oltreché un rapporto di confidenza e fiducia con il minore.

In altre parole, l'adulto dovrà essere in grado di spiegare al ragazzo in maniera esauriente (assumendo il ruolo di persona dotata di esperienza e di guida, piuttosto che di censore) quali sono le risorse presenti sulla rete, mettendo al contempo in guardia contro eventuali rischi della navigazione e suggerendo un codice di comportamento attento e responsabile (allo scopo si invita a prendere visione del documento "Raccomandazioni per una navigazione sicura ad uso dei ragazzi").

In sintesi, le regole da seguire possono essere le seguenti:

- fare esperienze di navigazione comune
- stabilire insieme, in un clima di "complicità" reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no
- spiegare come funziona la pubblicità in linea e quali possono esserne gli scopi
- convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia
- spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti.

I filtri

I filtri sono sistemi in grado di bloccare in modo automatico l'accesso a siti o l'uso di determinati servizi che si possano ritenere non appropriati ai minori.

Attualmente esistono alcune strade percorribili:

- l'installazione di software specifico (Cyberpatrol, Cybersitter, Net Nanny, SurfWatch, ecc.);
- l'uso di PICS (Platform for Internet Content Selection) che consiste in protocolli in linea creati da diverse organizzazioni (religiose, civili e educative) che catalogano il materiale presente sulla rete, segnalandone la maggiore o minore affidabilità e adeguatezza alla consultazione da parte dei minori. Questo servizio è attualmente in una fase di avvio.

Va però precisato che l'adozione di questi filtri comporta una forte limitazione alla ricerca sulla rete.

RACCOMANDAZIONI PER UNA NAVIGAZIONE SICURA AD USO DEI RAGAZZI

Le seguenti Raccomandazioni sono state stilate dalla Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali del Comune di Roma (che ringraziamo per l'autorizzazione a farle nostre) e sono state prelevate all'indirizzo Internet : <http://www.comune.roma.it/cultura/biblioteche/Raccomandazioni_minori.htm>

Non fornirò mai, senza il permesso dei miei genitori, a chi incontrerò sulla rete, informazioni personali, quali nome, indirizzo di casa, numero di telefono o scuola frequentata.

Non darò mai a nessuno la mia password, neanche al mio migliore amico.

Non invierò a nessuno mie foto.

Non accederò a siti che comportino un pagamento senza il permesso dei miei genitori.

Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito o le coordinate e i dati bancari dei miei genitori.

Non fisserò appuntamenti, né incontrerò alcuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori.

Avviserò sempre il bibliotecario o i miei genitori quando mi imbattevo in informazioni o altro, presenti sulla rete, che mi creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.