



COMUNE DI CORTEMAGGIORE

Provincia di Piacenza

**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO
INTERNET IN BIBLIOTECA**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale N. 13 del 29/4/2014

Sommario

ART. 1. Obiettivi del servizio	3
ART. 2. Qualità dell'informazione	3
ART. 3. Modalità di accesso al servizio	3
ART. 4. Utenti minorenni	4
ART. 5. Servizi disponibili al pubblico tramite le postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca.....	4
ART. 6. Servizi non disponibili al pubblico tramite le postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca.....	4
ART. 7. Norme di comportamento:Responsabilità e obblighi dell'utente	5
ART. 8. Assistenza	5
ART. 9. Sanzioni.....	5
ART. 10. Reclami	5
ART. 11. Pubblicità delle presenti Modalità d'Accesso.....	6
ART. 12. Modulistica e documentazione	6
ART. 13. Disposizioni finali	6
ART. 14. Entrata in vigore	6
Modulo da leggere e sottoscrivere da parte dell'utente maggiorenne che utilizza internet.....	7
Modulo per l'autorizzazione dei minori.....	8
Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori	9
Raccomandazioni per una navigazione sicura ad uso dei minori	11
Modulo reclami e suggerimenti.....	12

ART. 1. Obiettivi del servizio

1. La Biblioteca riconosce l'utilità dell'informazione fornita da mezzi telematici per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità e, pertanto, offre ai propri iscritti l'accesso a Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali in conformità al Manifesto IFLA per Internet.
2. Internet è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della biblioteca stessa ovvero come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio, documentazione e impiego del tempo libero.

ART. 2. Qualità dell'informazione

1. La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite.
2. La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete né la conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico e, pertanto, non è da ritenersi responsabile per i contenuti offerti.

ART. 3. Modalità di accesso al servizio

1. La Biblioteca di Cortemaggiore garantisce, tramite la rete e le postazioni da essa predisposte o tramite la rete wireless della Biblioteca e postazioni dell'utente, il pubblico accesso ad Internet a tutti i suoi iscritti, che abbiano preso visione del presente regolamento, compilato l'apposito modulo allegato, che attesti la situazione anagrafica, l'accettazione del trattamento dei dati personali per finalità di servizio ai sensi della normativa vigente in materia e l'integrale rispetto del presente regolamento, e fornito un valido documento di identità, copia del quale verrà allegata al modulo. Il modulo sarà da compilarsi solo la prima volta che si accede al servizio.
2. L'accesso al servizio avviene durante gli orari di apertura al pubblico.
3. L'accesso al servizio mediante le postazioni predisposte dalla Biblioteca si può prenotare.
4. Le prenotazioni potranno essere effettuate rivolgendosi al banco-prestiti oppure telefonando o inviando apposita e-mail alla Biblioteca.
5. I tempi di prenotazione vanno da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 1 ora consecutiva.
6. In caso di disponibilità di postazioni libere, l'utente ha facoltà di proseguire la consultazione di Internet fino al massimo di 2 ore giornaliere.
7. In assenza di prenotazione, sarà consentito l'accesso alle eventuali postazioni libere negli intervalli di utilizzo da parte degli utenti prenotati.
8. Se l'utente che ha prenotato il servizio non si presenta entro 10 minuti dall'inizio del periodo prenotato, la postazione è da considerarsi libera.
9. Di regola l'utilizzo di Internet è individuale. Eventuali eccezioni potranno essere autorizzate dall'istruttore amministrativo addetto al Servizio Cultura e Biblioteca o, in caso di utenti minorenni, dal genitore all'atto dell'iscrizione.
10. La Biblioteca di Cortemaggiore offre, inoltre, una connessione ad Internet in modalità wireless, a cui gli utenti possono collegarsi con i propri computer portatili dotati di appositi dispositivi elettronici di connessione wireless; per tale tipo di connessione è necessaria l'iscrizione al servizio, ma non vi sono limiti di tempo prefissati.
11. Ciascun utente potrà accedere al servizio tramite il suo user-name e la sua password, assegnati dal personale della Biblioteca all'atto dell'iscrizione. User name e password sono strettamente personali. È

fatto assoluto divieto assoluto comunicarle e/o cederle ad altri: la contravvenzione a questa regola può comportare sanzioni e conseguenze penali.

12. Le postazioni sono collocate in sale aperte al pubblico.

13. In qualunque momento il personale della Biblioteca ha facoltà di verificare il corretto utilizzo degli strumenti da parte degli utenti del servizio. Eventuali costi sono stabiliti dalla Giunta Comunale.

ART. 4. Utenti minorenni

1. Gli utenti minorenni possono accedere al servizio previa sottoscrizione da parte di un genitore (o di chi ne fa le veci) dell'apposito modulo riportato in calce alle presenti disposizioni. Con tale autorizzazione il genitore/tutore solleva la Biblioteca da qualsiasi responsabilità relativa all'utilizzo di Internet da parte di bambini e ragazzi minorenni. L'autorizzazione per l'iscrizione del minore al servizio deve essere compilata dall'adulto responsabile in presenza del bibliotecario ed avrà validità annuale.
2. L'adulto responsabile prende atto che una volta iscritto al servizio il minore potrà accedervi liberamente, previo pagamento dell'eventuale tariffa stabilita.
3. Durante l'accesso al servizio il minore non accompagnato non sarà in alcun modo supervisionato dal personale – ad eccezione che l'ausilio del personale venga richiesto per risolvere eventuali problemi tecnici – ed il personale non sarà in alcun modo ritenuto responsabile di eventuali illeciti commessi dal minore durante la navigazione in internet per i quali sarà chiamato a rispondere il genitore/tutore.
4. L'adulto responsabile, all'atto dell'iscrizione, ha la facoltà di autorizzare altri adulti da lui designati ad accompagnare il minore durante la navigazione.

ART. 5. Servizi disponibili al pubblico tramite le postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca

- Consultazione web di pagine disponibili gratuitamente sulla rete;
- Consultazione dell'OPAC del Polo Bibliotecario Piacentino;
- Download (scarico) di dati;
- Stampa di dati (solo da una postazione fissa, non dalle postazioni connesse wireless);
- Servizi a cui la biblioteca è abbonata;
- Salvataggio di dati direttamente su supporti esterni alla postazione utilizzata, forniti o autorizzati dalla Biblioteca (CD Rom – DVD Rom – chiavetta USB o altri dispositivi di memoria);
- Consultazione della posta elettronica via web.

ART. 6. Servizi non disponibili al pubblico tramite le postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca

- Utilizzo di chat, messengerie, telefonate via Internet;
- Installazione o esecuzione sulle postazioni della Biblioteca di software (programmi, plugin, ecc.): eventuali richieste in tal senso devono essere rivolte al personale della Biblioteca che ne valuterà l'opportunità;
- Salvataggio di dati direttamente sulle postazioni della Biblioteca;
- Creazione di account di posta elettronica in modalità client,
- Uploading (Caricamento) di file in rete;
- Scaricare e/o masterizzare musica e/o filmati da Internet;

- Per tutto quanto non espressamente previsto nelle presenti modalità si fa riferimento alle norme vigenti sull'uso di Internet da parte del pubblico.

ART. 7. Norme di comportamento: Responsabilità e obblighi dell'utente

1. Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti dell'uso di Internet incluse le conseguenze che possono derivare dalla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
2. E' vietato svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete.
3. È vietato altresì l'accesso a siti e/o contenuti che risultino in contrasto con il decoro del luogo pubblico.
4. L'utente è informato che il traffico da lui generato è registrato in appositi LOG di accesso. Tali LOG possono essere messi a disposizione delle autorità competenti su loro richiesta e, in ogni caso, possono essere controllati dal personale del Comune.
5. L'utente è responsabile del corretto utilizzo del computer; è vietato alterare o rimuovere le configurazioni software e/o hardware del computer stesso e/o svolgere operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete. In caso di guasto o inconvenienti di natura tecnica, l'utente sospende immediatamente la ricerca ed è tenuto ad avvisare il personale addetto. Una volta riparato il guasto o comunque ripristinate le corrette condizioni di funzionamento, l'utente può riprendere la ricerca.

ART. 8. Assistenza

1. Il personale garantisce a tutti gli utenti l'assistenza di base (istruzioni sui comandi fondamentali del browser, sulla ricerca di informazioni, sulla modalità di stampa delle pagine visualizzate), compatibilmente con altre esigenze di servizio.
2. Il personale gestisce eventuali richieste di installazione di programmi o plugin previa opportuna valutazione e ne dà comunicazione ai richiedenti.
3. Il personale ha la facoltà di sospendere il collegamento qualora l'utente agisca in contrasto con quanto sopra indicato.

ART. 9. Sanzioni

1. L'uso improprio del servizio e la violazione delle modalità di accesso ad esso autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione prenotata con obbligo di pagamento dell'eventuale tariffa oraria e a sospendere l'utente dall'accesso al servizio.
2. La violazione degli obblighi di cui alle presenti modalità può comportare, rispetto alla gravità:
 - a) interruzione della sessione;
 - b) sospensione o esclusione dell'accesso al servizio;
 - c) denuncia alle autorità competenti.
3. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni nella misura stabilita dall'Amministrazione Comunale.

ART. 10. Reclami

1. Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare il servizio erogato.

2. Suggestimenti e reclami dovranno essere formulati in forma scritta con lettera firmata o tramite apposito modulo predisposto dalla Biblioteca; dovranno essere inviati alla Biblioteca stessa. Le risposte comprenderanno la dichiarazione sulla fondatezza o meno del reclamo, le eventuali azioni predisposte e i tempi previsti per la risoluzione dei problemi riscontrati.
3. Ai reclami verrà data motivata risposta entro e non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Questo periodo potrà essere differito, se si rendesse necessaria una consultazione di più figure istituzionali/operative e i tempi dovessero, conseguentemente, dilatarsi.
4. Reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

ART. 11. Pubblicità delle presenti Modalità d'Accesso

1. Una copia delle presenti modalità è collocata accanto ad ogni postazione Internet, ai fini della consultazione da parte dell'utente. La versione elettronica di tale documento è pubblicata all'interno del sito web del Comune.
2. L'utilizzo del servizio comporta da parte dell'utente la piena accettazione di tutte le norme stabilite dal presente Regolamento.

ART. 12. Modulistica e documentazione

- Modulo per gli utenti maggiorenni
- Modulo per l'autorizzazione dei minori
- Raccomandazioni per una navigazione sicura ad uso dei minori
- Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori
- Modulo reclami e suggerimenti

ART. 13. Disposizioni finali

1. Qualunque controversia dovesse insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'esecuzione del, presente Regolamento è devoluta all'autorità giudiziaria territorialmente competente.

ART. 14. Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di esecutività della delibera di approvazione.
2. Dalla sua entrata in vigore sono da considerarsi tacitamente abrogate tutte le disposizioni regolamentari vigenti con esso incompatibili.

Modulo da leggere e sottoscrivere da parte dell'utente maggiorenne che utilizza internet

Biblioteca comunale di Cortemaggiore

IO SOTTOSCRITTO_Cognome_____ Nome_____

nato a_____ il_____

residente/domiciliato_____

iscritto alla biblioteca con tessera n._____

DICHIARO

Di aver preso visione delle modalità per l'accesso al servizio e di accettarle integralmente senza riserve.

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Decreto legislativo n° 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Di essere consapevole che i dati forniti saranno gestiti da un software per la navigazione controllata in Internet, in grado di gestire i dati di ogni utente, gli accessi e le sessioni di navigazione, che potrebbero essere quindi visibili al bibliotecario.[\(se la biblioteca utilizza un sw per la gestione del servizio internet\)](#)

(luogo, data)

(firma)

.....

.....

Modulo per l'autorizzazione dei minori

Biblioteca comunale di Cortemaggiore

Al fine di autorizzare all'uso del servizio internet mio/a figlio/a **IO SOTTOSCRITTO**

Cognome _____ Nome _____

genitore/tutore di Cognome _____ Nome _____

nato a _____ il _____

iscritto alla biblioteca con tessera n. _____

- prendo visione delle disposizioni che ne regolano l'utilizzo e le comunico a mio/a figlio/a;
- autorizzo altresì mio/a figlio/a ad utilizzare internet oltre che in autonomia anche accompagnato da _____ (indicare i possibili nominativi degli adulti che possono affiancarlo/a durante la navigazione oltre al genitore che sottoscrive il presente modulo);
- prendo atto che una volta iscritto al servizio, il minore potrà accedere liberamente previo pagamento dell'eventuale tariffa stabilita;
- prendo atto che, durante l'accesso al servizio, il minore non accompagnato non sarà in alcun modo supervisionato dal personale il quale non sarà in alcun modo ritenuto responsabile di eventuali illeciti commessi dal minore durante la navigazione;
- prendo atto altresì che il minore è responsabile del corretto utilizzo del computer.

DICHIARO

Di aver preso visione delle modalità per l'accesso al servizio e di accettarlo integralmente senza riserve.

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del Decreto legislativo n. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Di essere consapevole che **il traffico generato è registrato in appositi LOG di accesso, che possono essere messi a disposizione delle autorità competenti su loro richiesta e, in ogni caso, possono essere controllati dal personale del Comune.**

(luogo, data)

(firma)

.....

.....

Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori

Le presenti Raccomandazioni 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.

Considerando l'evoluzione tecnologica e la diffusione sempre crescente di Internet, è difficile prevederne i possibili ulteriori sviluppi.

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, tuttavia 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 i rischi?

Gli eventuali rischi per il minore possono riguardare:

1. 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 in tempi più vari e senza alcun controllo sulla qualità degli interventi;

2. 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, indirizzo, ecc.) per captare con l'inganno l'attenzione e la fiducia a fini illeciti o lesivi del suo equilibrio psicologico o della sua incolumità;

3. 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 carta di credito, ecc.) inviati in linea;

4. la sicurezza legale:

è possibile incorrere, anche non intenzionalmente, in infrazioni a leggi vigenti (comportanti anche conseguenze civili o penali).

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", oltretutto 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.

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

1. fare esperienza di navigazione comune;
2. stabilire insieme, in un clima di "complicità" reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no;
3. spiegare come funziona la pubblicità in rete e quali possano esserne gli scopi;
4. convincere il ragazzo della necessità della riservatezza dei dati personali e della famiglia;
5. spiegare che un atteggiamento di scarsa responsabilità in rete può far incorrere, anche inconsapevolmente, in illeciti;
6. l'applicazione di filtri in grado di bloccare in modo automatico l'accesso a siti o l'uso di determinati servizi che si possono ritenere non appropriati ai minori.

Raccomandazioni per una navigazione sicura ad uso dei minori

1. 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.

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

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

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

5. Avviserò sempre il personale della biblioteca o i miei genitori, quando mi imbatterò in informazioni o altro presenti sulla rete che creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.

Modulo reclami e suggerimenti

Se qualcosa non va... basta dirlo ! Possiamo migliorare.

Gentile utente,
i reclami / suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca.
La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via e-mail o via
posta direttamente alla biblioteca.

Reclami e Suggerimenti

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Interruzione del servizio | <input type="radio"/> Eccessivi tempi di attesa |
| <input type="radio"/> Modulistica poco chiara | <input type="radio"/> Mancato rispetto dei tempi |
| <input type="radio"/> Personale poco cortese | <input type="radio"/> Mancato rispetto della carta dei servizi |
| <input type="radio"/> Informazione insufficiente/errata | <input type="radio"/> Altro (specificare)..... |
-

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo ?

.....
.....

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio ?

.....
.....

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Prima informazione | <input type="radio"/> Prestito interbibliotecario |
| <input type="radio"/> Prestito | <input type="radio"/> Internet |
| <input type="radio"/> Distribuzione | <input type="radio"/> Altro (specificare)..... |
| <input type="radio"/> Assiatenza e informazione | |
-

Vuole invece esprimere un complimento ?

.....
.....

Dati personali

n. tessera biblioteca.....
Cognome e nome: e-mail: Tel:.....
Indirizzo (via, n° civico, città, provincia, CAP).....
Firma
Data __ / __ / __

Reclamo (riservato alla biblioteca)

EVASO IL __ / __ / __

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.
