

Istruzioni per l'accesso ai servizi multimediali del Sistema Bibliotecario della Valle Seriana

Approvato in Conferenza dei Sindaci del Sistema del 15/01/2013

Approvato con delibera di Giunta del Comune di Gandino n. 103 del 04/12/2014

1. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

1.1 Il Sistema Bibliotecario

- favorisce lo sviluppo dei servizi di accesso alle risorse elettroniche (audiovisive, multimediali, Internet) in un processo di integrazione con le risorse tradizionali (libri e periodici);
- 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 Il Sistema Bibliotecario nell'offerta dei servizi multimediali, si ispira al principio di uguaglianza degli utenti. L'accesso al servizio è garantito a tutti gli utenti maggiorenni (e ai minorenni autorizzati dai genitori o chi ne fa le veci) iscritti in una qualunque delle biblioteche della Provincia di Bergamo.

1.3 Le risorse multimediali e quelle disponibili in rete devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali che si ispirano al Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>.

2. SERVIZI DISPONIBILI AL PUBBLICO

2.1 Nelle biblioteche del Sistema sono disponibili al pubblico i seguenti servizi:

- consultazione, prestito di documenti audiovisivi e multimediali (cd, audiolibri, dvd);
- navigazione Internet tramite i protocolli *http* e *https* con connessione temporizzata da postazioni fisse, illimitata con proprio dispositivo (Pc portatile, smartphone, tablet, ecc.);
- scarico dati (download) solo su supporti personali degli utenti;
- caricamento di file in rete (upload);
- consultazione di posta esclusivamente tramite web (esclusi protocolli SMTP, POP, IMAP e quindi i client di posta installati in locale, anche su propri dispositivi);
- utilizzo esclusivamente di software già installati su postazioni fisse;
- stampa documenti.

3. ACCESSO ALLE POSTAZIONI MULTIMEDIALI

3.1 L'accesso alle postazioni multimediali è diretto e gratuito, previa iscrizione al servizio nel caso di navigazione Internet.

3.2 L'ascolto audio è possibile solo attraverso cuffie personali.

3.3 L'accesso è consentito a due utenti al massimo per ogni postazione fissa.

3.4 L'utilizzo dei software installati sulle postazioni è gratuito, ma eventuali stampe effettuate sono a pagamento, secondo le tariffe stabilite dagli organi comunali ed esposte.

4. ACCESSO ALLE POSTAZIONI INTERNET

4.1 L'utilizzo del servizio Internet da postazione fissa e/o Wi-Fi (ove disponibile) è consentito esclusivamente agli utenti iscritti al Sistema Bibliotecario Provinciale dopo aver preso visione delle presenti Istruzioni. E' previsto il rilascio di credenziali temporanee tramite procedura di autoiscrizione con SMS. Il primo accesso prevede l'esibizione di un documento di identità valido e l'abilitazione da parte del Bibliotecario.

L'utilizzo delle credenziali di accesso è strettamente personale.

4.2 Per ciascuna sessione di navigazione Internet, libera e senza filtri (salvo diversa disposizione della singola Biblioteca), il software di gestione provvede a registrare la *username* di accesso, la data, l'ora d'inizio e di termine, l'identificativo della postazione. I dati registrati sono trattati e conservati in conformità D.Lgs 196/2003 (Legge sulla privacy).

Al termine di ogni sessione di navigazione l'utente è tenuto a disconnettersi.

4.3 I minori di 18 anni devono essere espressamente autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci, che deve sottoscrivere il modulo di autorizzazione (da richiedere al personale della Biblioteca) ed esibire copia del proprio documento di identità.

4.4 Il servizio di navigazione Internet da postazioni fisse è gratuito e temporizzato per max. sette ore/settimana indipendentemente dalla biblioteca del Sistema Bibliotecario (salvo eventuali massimi giornalieri stabiliti dalla singola biblioteca) mentre la navigazione Wi-Fi non è soggetta a temporizzazione salvo eventuali limiti di banda di navigazione a livello locale. Non è previsto il recupero dei tempi non fruiti durante la settimana nemmeno in caso di guasti o malfunzionamenti della rete.

4.5 L'accesso alle postazioni fisse è consentito a non più di due utenti per postazione.

4.6 Qualora una o più postazioni siano dedicate a funzioni in via esclusiva alla consultazione di cataloghi di biblioteche, a Medialibrary, ecc., tale uso sarà chiaramente indicato agli utenti.

5. QUALITA' 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, pertanto non è in alcun modo 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 se vengono utilizzate postazioni condivise.

6. SUPERVISIONE E ASSISTENZA DA PARTE DEL PERSONALE

6.1 I Bibliotecari sono a disposizione dell'utenza, ma non garantiscono assistenza informatica e alla navigazione internet.

6.2 Il personale della Biblioteca non esercita la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

6.3 Si consiglia ai genitori la lettura del documento "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete ad uso dei genitori" (allegato 1) che contiene informazioni, avvertenze e suggerimenti, evidenzia l'importanza di internet per la crescita culturale dei minori ed inoltre richiama l'attenzione su eventuali rischi o situazioni poco appropriate nei quali i ragazzi possono imbattersi, relativamente alla sfera intellettuale, educativa o alla sicurezza personale, legale e finanziaria proprie o della famiglia.

6.4 Rivolte ai ragazzi sono le "Raccomandazioni per una navigazione sicura", elencate in un sintetico decalogo (allegato 2).

6.5 La Biblioteca incoraggia un uso responsabile delle risorse presenti in rete da parte dei ragazzi predisponendo, eventualmente, una serie di indirizzi di ricerca rivolti specificamente agli utenti fino ai 14 anni.

6.6 Le eventuali postazioni presenti nella Sezione Ragazzi sono riservate ai minori di 14 anni.

7. RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DELL'UTENTE

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

7.2 L'utente è direttamente responsabile, a norma di legge, dell'uso che fa del servizio di collegamento ad Internet.

7.3 L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso ed è tenuto a rispettare le vigenti normative sulla privacy.

7.4 Durante il collegamento ad Internet l'utente deve conformarsi ad un comportamento rispettoso dell'etica e del buon uso dei servizi di rete. Pertanto non è consentito:

- 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;
- installare, da qualunque fonte, hardware o software sulle postazioni della Biblioteca;
- svolgere attività che possano disturbare altro pubblico presente in Biblioteca quali la visualizzazione di immagini offensive, l'ascolto di musica o voci senza cuffie, l'attivazione di telefonate virtuali.

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. SANZIONI

8.1 Il mancato rispetto delle presenti Istruzioni comporta:

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

9. TUTELE

9.1 L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma verbale o scritta.

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

10. DISPOSIZIONI FINALI

Le presenti Istruzioni sono uniformemente adottate dalle biblioteche del Sistema bibliotecario previa approvazione dell'Assemblea dei Sindaci del Sistema.

Le Raccomandazioni che seguono sono state stilate dall'Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali del Comune di Roma¹ e destinate ai genitori allo scopo di informarli sugli eventuali rischi nei quali i figli in età minore possono incorrere utilizzando Internet, suggerendo qualche soluzione.

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

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 a bambini e ragazzi, il libero accesso ai siti e l'assenza di un efficace sistema di controllo dell'uso fanno sì che i ragazzi si possano imbattere in situazioni poco appropriate o addirittura rischiose.

Quali 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 i temi 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, 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;

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;

¹ http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=racc_sic_minori.wp

- 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;

4. 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 o senza autorizzazione dell'autore o di testi fotogra
 - fie, immagini, partiture, ecc.; copia e distribuzione di software non definito di "pubblico dominio" - share-ware -);
 - 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:

1. 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 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.

2. 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 (es. Davide, 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.

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

Allegato 2

Le seguenti Raccomandazioni sono state stilate dall'*Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali del Comune di Roma*².

RACCOMANDAZIONI PER UNA NAVIGAZIONE SICURA AD USO DEI RAGAZZI

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 invierò a nessuno mie foto.
 3. Non darò mai a nessuno le mie password, neanche al mio migliore amico.
 4. Non accederò a siti che comportino un pagamento senza il permesso dei miei genitori.
 5. Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito o le coordinate e i dati bancari dei miei genitori.
 6. Non fisserò appuntamenti, né incontrerò nessuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori.
 7. 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.
-

² http://www.comune.roma.it/wps/portal/pcr?jppagecode=cons_nav_sic_minori.wp