



REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

APPROVATO CON DELIB. C.C. n. 83 DEL 15/06/2005

**COMUNE DI CASTELFRANCO EMILIA
PROVINCIA DI MODENA**

REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

TITOLO PRIMO – Finalità e funzioni del servizio

Art. 1 – Principi e finalità del servizio

1. Il Comune di Castelfranco Emilia garantisce attraverso i propri Istituti Culturali, ai sensi del comma 1 dell'art. 5 della Legge Regionale 18/2000 ("Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali"), "il diritto dei cittadini all'informazione, alla documentazione e alla formazione permanente" come momento essenziale per la crescita civile, culturale e sociale, affidando alla biblioteca comunale la funzione di centro informativo locale che rende prontamente disponibile per tutti i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione.
2. Il Comune di Castelfranco Emilia riconosce e fa proprie come riferimenti fondamentali per l'attività e la gestione della biblioteca le indicazioni contenute nel "Manifesto delle biblioteche pubbliche" pubblicato dall' U.N.E.S.C.O. e nelle "Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche" stilate dall' I.F.L.A. (International Federation of Library Associations).
3. Conformemente alle suddette indicazioni, i servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzioni di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale; la biblioteca opera per garantire la rappresentatività delle minoranze culturali ed acquisisce materiali che documentino tutti i punti di vista senza effettuare né accettare censure, limitazioni o pressioni rispetto al dovere di informare e documentare liberamente le espressioni del pensiero e della creatività umana.
4. Il Comune di Castelfranco Emilia riconosce nella biblioteca comunale un servizio pubblico indispensabile al fine di promuovere lo sviluppo civile della comunità locale, si impegna a sostenerla finanziariamente e patrimonialmente e provvede alla sua gestione, ai sensi dell'art. 112 del D.L. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e degli "Standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi e musei" approvati dalla Regione Emilia Romagna con deliberazione di Giunta n. 309 del 3/3/2003 (direttiva ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000).
5. Il Comune adotta il presente regolamento al fine di disciplinare l'organizzazione interna e la gestione della biblioteca nonché le modalità di espletamento dei servizi per l'utenza, comprese le norme di salvaguardia delle raccolte.

Art. 2 – Cooperazione interbibliotecaria

1. Il Comune promuove, per mezzo di apposite convenzioni e accordi di programma, l'integrazione della biblioteca nei sistemi territoriali, cooperando con le biblioteche, gli

archivi, le istituzioni culturali, educative e documentarie e con gli altri enti locali, ai sensi del comma 4 dell'art. 5 della L.R. 18/2000.

2. Il Comune aderisce al Sistema bibliotecario locale intercomunale, di cui svolge le funzioni di capo sistema, e a quello Provinciale di Modena.

Art. 3 - Compiti e servizi

La biblioteca comunale è un istituto culturale ai sensi dell'art. 1, comma 5, lettera a) della L.R. 18/2000, facente parte dell'organizzazione bibliotecaria regionale di cui rispetta gli indirizzi e gli standard, ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/2000, standard e obiettivi di qualità poi approvati dalla Regione Emilia-Romagna con del. di Giunta n. 309/2003.

Essa, ai sensi dell'art. 12 della L.R. 18/2000 e del punto 5 degli Standard:

- a) acquisisce, ordina, conserva e predispone per il pubblico documenti a stampa, manoscritti e in qualsiasi supporto (video, sonori, multimediali e telematici);
- b) organizza la fruizione dei servizi attraverso un adeguato allestimento della sede, dotata delle necessarie strutture e attrezzature, in modo da conciliare le diverse esigenze del servizio (studio, consultazione, attività) e delle diverse categorie di utenti (adulti, bambini, ragazzi, studenti);
- c) organizza il patrimonio attraverso l'attività di catalogazione, in base a criteri standard differenziati a seconda dei materiali ed alle normative biblioteconomiche nazionali ed internazionali;
- d) effettua gli interventi biblioteconomici e bibliografici in armonia con gli indirizzi provinciali e regionali;
- e) raccoglie e valorizza la documentazione sul territorio comunale e locale, al fine di custodire e trasmettere la memoria storica locale;
- f) raccoglie, ordina e predispone per il pubblico opere per le minoranze etniche e linguistiche presenti nel territorio comunale, favorendo in tal modo l'interrelazione e l'integrazione;
- g) favorisce l'uso della biblioteca da parte di ragazzi e bambini, anche in età prescolare, organizzando sale e patrimoni loro riservati e promuovendo iniziative relative al libro e alla lettura in collaborazione con gli istituti scolastici di ogni ordine e con altre istituzioni del territorio;
- h) realizza interventi di promozione della lettura e dell'uso della biblioteca sia per offrire opportunità di crescita culturale sia per avvicinare alla lettura il pubblico dei non lettori e dei lettori deboli, in particolare adulti a bassa scolarità;
- i) contribuisce all'educazione permanente, promuovendo il diritto alla lettura, allo studio e all'informazione e collaborando all'istruzione e all'aggiornamento culturale di adulti e anziani, anche attraverso specifiche iniziative;
- j) si impegna ad eliminare gli ostacoli che separano speciali categorie di cittadini dall'utilizzo della biblioteca tramite l'acquisto di opere adeguate, servizi di consegna a domicilio e quant'altro serva allo scopo;
- k) si adopera per il prestito interbibliotecario;
- l) coopera con le altre agenzie informative locali e nazionali al fine di ampliare la propria disponibilità informativa;
- m) garantisce l'impiego di personale qualificato in grado di gestire attività di alta complessità tecnico-scientifica ed opera nel rispetto degli standard professionali definiti a livello nazionale ed internazionale.

TITOLO SECONDO – Sede e patrimonio

Art. 4 – Sede

In base agli standard regionali, punto 5.3, il Comune di Castelfranco Emilia:

garantisce che:

- a) la sede della biblioteca è a norma in base alla vigente legislazione di sicurezza;
- b) è presente l'accesso ai disabili;
- c) è presente una segnaletica atta ad orientare gli utenti in merito agli spazi ed ai servizi;

si adopera per:

- a) raggiungere, relativamente agli spazi dell'area dei servizi al pubblico, un indicatore di almeno 0,30 mq ogni 10 abitanti (come previsto negli standard regionali), compatibilmente con le risorse finanziarie;
- b) assicurare la flessibilità necessaria degli spazi per la movimentazione e l'incremento delle collezioni.

Art. 5 – Patrimonio

1. Il patrimonio della biblioteca comunale è costituito da:

- a) materiale documentario su vari supporti presente nelle raccolte della biblioteca comunale all'atto dell'emanazione del presente regolamento e da quello acquisito successivamente per acquisto, dono, scambio, regolarmente inventariato;
- b) cataloghi, inventari, banche dati;
- c) attrezzature, arredi e strumentazione informatica;
- d) immobili che ospitano il servizio.

2. Il Comune di Castelfranco Emilia si adopera affinché la documentazione di base complessiva non sia inferiore a 1,5 documenti per abitante, compatibilmente con le risorse finanziarie, e la collezione moderna dovrà essere il più possibile a scaffale aperto, come da Standard, punto 5.6.

Art. 6 - Incremento

L'incremento patrimoniale si effettua per:

- a) acquisto da fornitori secondo le disponibilità di bilancio e nel rispetto delle procedure fissate dalle leggi e dai regolamenti per l'assegnazione di forniture, al fine di garantire ai diversi utenti materiali sempre aggiornati. Il Comune di Castelfranco Emilia cerca di assicurare che la disponibilità di bilancio preveda un tasso di incremento complessivo dei documenti non inferiore alle 100 accessioni annue ogni 1.000 abitanti, in base agli standard regionali, punto 5.7.1.; per i periodici, nei limiti degli stanziamenti assegnati, si garantirà l'acquisizione di quelli ritenuti essenziali dal bibliotecario a fini informativi e documentari, su qualsiasi supporto;
- b) doni di terzi. Il comune provvede, ai sensi di legge, all'accettazione di eventuali donazioni e lasciti costituenti fondo di rilevante valore economico a favore della biblioteca, sentito il parere del responsabile della medesima. Per il dono di opere singole o comunque non costituenti fondo di rilevante valore economico provvede direttamente il responsabile della

biblioteca, che ha la facoltà di accettare o meno la donazione. Le donazioni devono essere accompagnate da apposito elenco, sottoscritto dal donatore;

- c) scambi tra pubblicazioni prodotte e/o promosse dal Comune di Castelfranco Emilia e pubblicazioni di terzi, secondo le intese fra le parti.

Il patrimonio viene registrato nell'inventario cronologico di entrata della biblioteca.

Art. 7 – Conservazione

Per garantire la corretta conservazione dei materiali posseduti il Comune provvede, oltre alla pulizia ordinaria dei locali, a periodici interventi di pulizia e spolveratura dei materiali librari nel rispetto delle indicazioni del responsabile della biblioteca. Il personale della biblioteca provvede a periodici controlli e verifiche dello stato delle raccolte.

Art. 8 - Revisione

1. Periodicamente viene effettuata la revisione totale o parziale delle raccolte documentarie, dei mobili e delle attrezzature della biblioteca (standard, punto 5.7).
2. Lo scarto dei documenti non più idonei alla fruizione viene proposto con apposito atto amministrativo, previo parere favorevole della Soprintendenza ai beni Librari, e comporta il macero per i casi di degrado fisico dei materiali e la possibilità, per i rimanenti, di cessione in dono ad altri enti e/o l'alienazione.
3. Le mancanze riscontrate e gli scarti sono annotati nell'inventario cronologico di entrata della biblioteca.

I criteri per l'incremento del patrimonio e per lo scarto verranno illustrati nella "Carta delle collezioni".

TITOLO TERZO – Gestione

Art. 9 - Gestione amministrativa

1. La gestione della biblioteca avviene "in economia". Il Comune di Castelfranco Emilia si riserva di valutare la modifica della forma di gestione in altre previste dall'art. 113 del D.lgs. 267/2000, qualora lo richiedessero le mutate dimensioni del servizio o il sistema bibliotecario.
2. Il Comune di Castelfranco Emilia può stipulare, ai sensi dell'art. 30 del D.lgs. 267/2000 e della L.R. 18/2000, convenzioni con altri enti, pubblici o privati, per favorire la valorizzazione e l'integrazione delle risorse bibliotecarie e storico - archivistiche esistenti nel territorio, in funzione dell'ampliamento e del coordinamento delle strutture, dei servizi ed attività e della loro più ampia utilizzazione pubblica.
3. L'ordinamento, l'organizzazione e le finalità delle convenzioni di cui sopra sono approvati con apposito atto degli organi competenti e non comportano modificazioni al presente regolamento, salvo che, per esigenze associative, non debbano essere riveduti la natura istituzionale, amministrativa o giuridica della biblioteca comunale.

Art. 10 – Gestione finanziaria

1. Il bilancio di previsione annuale e quello pluriennale del comune prevedono gli stanziamenti di entrata e spesa afferenti alla biblioteca.
2. Le entrate che finanziano le attività della biblioteca derivano da risorse autonome dell'Ente, da trasferimenti della Provincia e della Regione, da donazioni, da corrispettivi per prestazioni a pagamento fornite dal servizio, da contributi di privati, ai sensi del comma 2 dell'art. 12 della L.R. 18/2000.
3. Gli stanziamenti di spesa sono destinati, di norma, all'acquisto di materiale documentario, strumentazioni, attrezzature, arredi, per lo svolgimento di attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario nonché al pagamento dei servizi generali di gestione.

Art. 11 – Gestione biblioteconomica

La biblioteca adotta norme biblioteconomiche e standard internazionali per la conservazione, la catalogazione, l'ordinamento e la fruizione del materiale documentario, tenuto conto delle disposizioni nazionali e regionali in materia, recepite dal Sistema Bibliotecario Provinciale. La biblioteca aderisce alla catalogazione partecipata in linea a livello provinciale ed al Servizio Bibliotecario Nazionale (Standard punto 5.7.2.).

TITOLO QUARTO – Personale, organizzazione del lavoro, direzione

Art. 12 – Generalità

1. Il Comune di Castelfranco Emilia dota la biblioteca comunale di “personale qualificato in grado di gestire attività di alta complessità tecnico-scientifica”, ai sensi del comma 3 dell'art. 5 e del comma 1, lettera d) dell'art. 12 della L.R. 18/2000, secondo le necessità di sviluppo del servizio ed in armonia con gli Standard regionali, punto 5.4, in base ai quali, inoltre, si adopera per arrivare ad una dotazione di 0,50 addetti ogni 2.000 abitanti, compatibilmente con le risorse finanziarie.
2. Il comune favorisce le attività di formazione ed aggiornamento del personale.
3. L'assegnazione di eventuale personale dipendente in mobilità interna ed esterna è preceduta da una selezione mirante ad accertarne l'attitudine.
4. Per prestazioni particolari potrà farsi ricorso alle forme di collaborazione esterne previste dalle norme vigenti in materia.

Art. 13 – Personale della biblioteca

1. Il personale della biblioteca:

- a) assicura il funzionamento della biblioteca e l'erogazione dei servizi nel rispetto degli obiettivi e dei criteri stabiliti dagli organi competenti;
- b) opera per una piena informazione agli utenti riguardo ai servizi;
- c) cura la buona conservazione delle attrezzature e degli arredi presenti in biblioteca;
- d) cura la custodia, l'ordinamento, la conservazione, la valorizzazione delle raccolte documentarie e ne favorisce l'accessibilità e l'utilizzo da parte del pubblico;
- e) è responsabile dell'osservanza delle norme di consultazione e fruizione del patrimonio documentario da parte dell'utenza;
- f) è tenuto a rapportarsi agli utenti in maniera cortese, attenta e disponibile; in particolare, deve fornire agli utenti chiarimenti sull'uso dei cataloghi, sullo schema di classificazione e su ogni altra informazione bibliografica venga richiesta;
- g) cura l'informazione bibliografica, utilizzando a favore del pubblico le strumentazioni e le metodologie più opportune, anche di tipo informatico e telematico e fornendo un servizio di reference qualificato in base alle competenze biblioteconomiche acquisite;
- h) deve dare subito avviso al responsabile della biblioteca di qualunque disfunzione, guasto, pericolo, sottrazione, disordine o danno avvenga al patrimonio o alla struttura della biblioteca stessa, di cui abbia direttamente o indirettamente notizia.

2. Inoltre, il personale della biblioteca è tenuto all'espletamento delle specifiche funzioni attribuite dal responsabile della biblioteca nell'organizzazione del servizio.

Art. 14 – Responsabile della biblioteca

Il responsabile della biblioteca è un bibliotecario (art. 5, comma 3 della L.R. 18/2000 e punto 5.4 degli Standard) responsabile della gestione biblioteconomica ed organizzativa, fatte salve le funzioni e responsabilità del dirigente di settore, e cura l'applicazione del presente regolamento.

In particolare:

- a) sovrintende alle funzioni scientifiche, tecniche ed organizzative inerenti all'attività della biblioteca comunale;
- b) dirige ed organizza il personale assegnato in dotazione organica alla biblioteca, curando la corretta ripartizione del lavoro fra i singoli collaboratori ed incoraggiando la collegialità nell'affrontare le problematiche comuni, anche attraverso periodiche riunioni;
- c) fornisce agli organi amministrativi e tecnici i dati per l'elaborazione dei programmi annuali e pluriennali e le informative sui livelli di servizio raggiunti dalla biblioteca, sulle strategie più efficaci per raggiungere gli obiettivi e sulle risorse necessarie al successivo sviluppo;
- d) predispone, valendosi della collaborazione del personale, gli atti amministrativi di interesse della biblioteca;
- e) predispone strumenti di rilevazione statistica circa il patrimonio, l'utenza, l'attività della biblioteca in genere;
- f) provvede regolarmente alla scelta e all'acquisizione di ogni tipo di materiale documentario, assicurandone una celere inventariazione e catalogazione, nei limiti delle risorse umane ed economiche a disposizione, avvalendosi, se necessario, dell'assistenza e consulenza del Sistema;
- g) propone l'organizzazione di attività culturali destinate alla promozione della lettura, della biblioteca e del suo patrimonio, in base ai compiti ed alle finalità espressi all'art. 3;
- h) cura le relazioni con gli organi tecnici del Sistema Bibliotecario, del quale è responsabile, come da apposita convenzione, assicurando le funzioni tecniche e di indirizzo previste dalla L.R. 18/2000 e dagli standard regionali e provinciali;

- i) collabora allo sviluppo ed alla diffusione dei servizi di lettura, documentazione ed informazione sul territorio ed al loro coordinamento, convocando la Commissione bibliotecaria del sistema, composta dai bibliotecari delle biblioteche associate al medesimo, ed istruendo tutti gli atti amministrativi necessari;
- j) adotta tutti i provvedimenti organizzativi che ritiene idonei per il miglior funzionamento del servizio.

TITOLO QUINTO – Servizi al pubblico

Art. 15 – Criteri generali

1. Gli spazi e i servizi della biblioteca si articolano per tipologia di utenza e di materiale, individuando, in particolare, spazi autonomi per la lettura e la consultazione ad uso di bambini e ragazzi.
2. I servizi di consultazione dei documenti e dei cataloghi, la lettura ed il prestito sono gratuiti, ai sensi del comma 2 dell'art. 12 della L.R. 18/2000.
3. Possono essere sottoposti a tariffa i servizi volti a soddisfare richieste specifiche personalizzate e i servizi, aggiuntivi a quelli di base, che per la loro natura, funzionamento o tipo di fornitura comportino costi supplementari interni o esterni, anche connessi all'utilizzazione di tecnologie. Le tariffe sono stabilite con delibera della Giunta Comunale.

Art. 16 – Accesso alla biblioteca

1. L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito.
2. Il responsabile della biblioteca autorizza le visite guidate ai locali della biblioteca.

Art. 17 – Orario di apertura

1. L'orario di apertura al pubblico tiene conto dei principi di facilitazione dell'accesso per tutte le categorie di utenti e deve essere in armonia con l'orario di apertura delle biblioteche del territorio provinciale, in particolare del Sistema; è fissato dal Sindaco, sentito il parere del dirigente di settore e del responsabile della biblioteca e nel rispetto degli Standard, punto 5.5.
2. Ogni chiusura del servizio deve essere motivata e comunicata tempestivamente agli utenti.

Art. 18 – Consultazione in sede

1. La consultazione in sede dei cataloghi e del patrimonio documentario è libera.
2. Il responsabile può disporre che parte del materiale, per tipologia particolare, sia sottoposto a limitazioni di consultazione. Per tale materiale serve richiesta scritta e motivata da parte dell'utente.

3. Chi desidera che l'opera consultata rimanga disponibile deve farne richiesta al personale della biblioteca. Se entro il secondo giorno di deposito l'utente non richiede l'opera, questa viene ricollocata e messa a disposizione del pubblico.
4. Per le opere collocate negli scaffali aperti, l'utente deve lasciare sul tavolo il materiale liberamente consultato: è compito del personale della biblioteca riportarlo sullo scaffale.

Art. 19 – Prestito

1. Tutti i cittadini, anche residenti in altri comuni o di nazionalità diversa, possono ottenere in prestito gratuitamente a domicilio il patrimonio documentario della biblioteca non in consultazione purchè in possesso della tessera di iscrizione e non siano stati sospesi dal prestito presso una qualsiasi delle biblioteche del sistema bibliotecario intercomunale e provinciale.

Art. 20 - Iscrizione al servizio di prestito

1. L'iscrizione al servizio di prestito è libera e gratuita, ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. 18/2000.
2. Per iscriversi è necessario presentare un documento d'identità valido e firmare un modulo che accetti l'iscrizione al servizio, l'accettazione del trattamento dei dati personali per le finalità del servizio e l'integrale rispetto del presente regolamento.. Al momento dell'iscrizione verrà consegnata all'utente l'informativa in base all'art. 13 del D.L. 196/2003 (Nuovo codice sulla privacy) e copia del presente regolamento. Il trattamento dei dati personali è consentito solo per lo svolgimento delle funzioni istituzionali previste dal presente regolamento. L'interessato può richiedere in qualsiasi momento la cancellazione dei propri dati personali dalla banca dati.
3. Per i minori di 15 anni è necessaria la sottoscrizione del genitore o di chi ne fa le veci.
4. Al nuovo utente verrà rilasciata una tessera personale con un numero di riconoscimento. In caso di smarrimento della tessera il prestito a domicilio può essere effettuato dietro verifica dei dati personali.
5. La tessera di iscrizione è personale e deve essere presentata ogni volta che viene registrato un prestito ad eccezione di casi debitamente motivati ed autorizzati dal responsabile della biblioteca. L'iscritto è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di indirizzo.

Art. 21 - Modalità del servizio di prestito

1. Il numero massimo delle opere in prestito contemporaneamente per ogni utente è di 5, fatta eccezione per situazioni debitamente motivate ed approvate dal responsabile. Per la sezione dei primi libri della sala ragazzi il numero massimo delle opere in prestito è di 10.
2. Possono essere dati in prestito i periodici, ad eccezione dell'ultimo numero, fino ad un massimo di 5 fascicoli.

3. Il materiale audiovisivo e multimediale può essere prestato in conformità alla vigente normativa sul diritto d'autore e per un massimo di 2 per ogni utente.
4. La durata del prestito del materiale librario è di 30 giorni, di 15 giorni per gli arretrati dei periodici e di 7 giorni per gli audiovisivi e altre tipologie di documenti e può essere prorogato un'unica volta per uguale periodo se l'opera non è stata prenotata.
5. La prenotazione può essere effettuata anche per via telefonica o telematica; il personale della biblioteca avviserà l'interessato appena l'opera sarà disponibile. Trascorsi 7 giorni dall'avviso, decadrà l'effetto della prenotazione.
6. Il responsabile della biblioteca, per motivi di servizio, può modificare la durata del prestito o richiedere la restituzione immediata delle opere in prestito.
7. Il prestito alle classi scolastiche o ad altre istituzioni può prevedere deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.
8. L'utente che riceve un'opera in prestito deve controllare l'integrità e lo stato di conservazione e fare immediatamente presente al personale della biblioteca le mancanze ed i guasti in essa riscontrati.
9. Particolari condizioni possono essere previste per il prestito nei confronti di speciali categorie di cittadini (disabili, lungodegenti, anziani presso centri e strutture...) impossibilitati a frequentare la sede bibliotecaria.
10. Sono escluse dal prestito le opere di consultazione generale, del fondo antico, della sezione di storia locale, i quotidiani, l'ultimo numero dei periodici e le opere che, a giudizio del responsabile della biblioteca, devono rimanere in biblioteca.
11. Il prestito è personale, tranne casi debitamente motivati dal responsabile della biblioteca. E' fatto tassativo divieto agli utenti di prestare ad altri le opere ottenute in prestito. L'utente è responsabile della buona conservazione del materiale.
12. In caso di smarrimento o di grave deterioramento, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione del documento con altro esemplare identico o a versare la somma corrispondente all'ultimo prezzo di mercato (direttamente presso l'Ufficio economato o attraverso bollettino postale), su comunicazione scritta del responsabile della biblioteca; qualora il bene in oggetto non sia più reperibile, dovrà essere sostituito con altro analogo o pagando l'importo corrispondente, secondo le modalità di cui sopra, sulla base delle valutazioni e delle indicazioni del bibliotecario. In caso di non restituzione e di mancato pagamento, la somma verrà recuperata con il procedimento della riscossione coattiva mediante iscrizione a ruolo con aggravio delle relative spese. Per l'utente che non ottemperi a quanto sopra è prevista inoltre l'immediata sospensione dal prestito per un anno in tutte le biblioteche del sistema. In caso di restituzione o rimborso, l'utente viene riabilitato al prestito.
13. In caso di ritardata restituzione delle opere in prestito l'utente viene avvisato mediante solleciti scritti. Dopo l'invio del terzo avviso di sollecito fa seguito una lettera inviata per raccomandata ove si invita nuovamente l'utente alla restituzione oppure al risarcimento,

entro il termine di giorni 15. In caso di non restituzione e di mancato pagamento entro il termine fissato, si procederà secondo le modalità espresse all'art. 12.

Art. 22 - Prestito interbibliotecario

1. La biblioteca svolge un regolare servizio di prestito con le altre biblioteche ed in particolare con quelle aderenti al sistema provinciale ed al Servizio Bibliotecario Nazionale. Il prestito interbibliotecario comprende sia il prestito di libri, tranne quelli esclusi dal prestito al precedente art.21, comma 9, sia la fornitura in riproduzione di documenti di proprietà della biblioteca, conformemente alla vigente normativa di diritto d'autore.
2. I servizi suddetti sono erogati secondo i principi della cooperazione bibliotecaria e della reciprocità, pertanto vengono accettate le richieste degli utenti della biblioteca comunale di Castelfranco Emilia rivolte ad altre biblioteche e quelle ricevute da altre biblioteche relative a materiale librario e documentario di proprietà della biblioteca comunale di Castelfranco Emilia.
3. E' gratuito il prestito interbibliotecario all'interno del sistema bibliotecario intercomunale, mentre per l'invio e la riproduzione di materiali a biblioteche extra-sistema la Giunta Comunale fissa le tariffe in armonia con le direttive del Centro Provinciale di Documentazione.
4. L'utente che dalla biblioteca comunale di Castelfranco Emilia richieda in prestito interbibliotecario volumi o materiali ad altre biblioteche è tenuto a pagare le tariffe della biblioteca prestante. In caso di mancato ritiro dei materiali pervenuti l'utente è tenuto comunque a rimborsare le spese previste alla biblioteca prestante.
5. E' previsto il prestito bibliotecario internazionale: l'utente che dalla biblioteca di Castelfranco Emilia richiederà materiali a biblioteche estere, rimborserà le tariffe previste alla biblioteca prestante ed alla biblioteca di Castelfranco Emilia le spese postali di restituzione dei materiali e dei volumi; se una biblioteca estera richiederà testi e/o materiali della biblioteca di Castelfranco Emilia, a carico del richiedente sarà il rimborso delle spese postali e la tariffa per il prestito fissata dalla Giunta Comunale in armonia con le direttive provinciali.

Art. 23 – Servizio di riproduzione

1. Il servizio fotocopie è riservato al materiale di proprietà della biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e del principio di corretta conservazione per quanto attiene ai materiali antichi e di pregio.
2. La Giunta comunale fissa le tariffe per l'attività di riproduzione sopra descritta e per la riproduzione di documenti o parti di essi provenienti da banche dati remote su supporto cartaceo o floppy disk forniti dalla biblioteca.
3. Chi riporta in opere a stampa o audiovisive documentazione di particolare interesse appartenente a fondi antichi o speciali della biblioteca deve citarne la provenienza. Tali riproduzioni sono possibili previa autorizzazione del responsabile della biblioteca, che si riserva anche di indicare la modalità tecnica di riproduzione più opportuna affinché il procedimento usato non danneggi il materiale. Per le riproduzioni fotografiche destinate ad

essere pubblicate il richiedente deve rilasciare alla biblioteca i negativi o copie delle diapositive, oppure una copia della pubblicazione che le comprende. Gli accordi coi fotografi e le spese di riproduzione sono a totale carico dei richiedenti.

Art. 24 – Utilizzo dei computer, postazioni Opac e servizi on line

1. Gli iscritti alle biblioteche del sistema possono accedere ai computer ed ai servizi on-line previa compilazione di apposito modulo di richiesta, non richiesto per gli accessi alle sole basi dati bibliografiche. La sottoscrizione del modulo implica l'accettazione delle norme di gestione del servizio, la conoscenza degli obblighi e delle responsabilità previsti dalla legislazione vigente e delle relative sanzioni, nonché delle particolari disposizioni per gli utenti in età minore. Detto modulo verrà conservato a cura del personale della biblioteca a scopi statistici e a garanzia di un corretto impiego degli elaboratori.
2. Sono presenti postazioni Opac, che consentono l'interrogazione facilitata direttamente da parte degli utenti del catalogo provinciale e del catalogo nazionale SBN.
3. L'accesso ad Internet può essere tariffato dalla Giunta comunale con apposita delibera, in armonia con le tariffe delle altre biblioteche del sistema intercomunale.

TITOLO SESTO – Diritti e doveri dell'utente

Art. 25 – Carta dei servizi

1. L'erogazione dei servizi bibliotecari deve essere ispirata ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" indicati dal D.P.C.M. del 27/1/1994: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia e del D.lgs 286 del 30/07/1999.
2. Entro un anno dall'entrata in vigore del presente Regolamento, il Responsabile della biblioteca, in collaborazione con gli organi del sistema bibliotecario intercomunale, predisponde la "Carta dei servizi", definendo standard generali e specifici di quantità e qualità dei servizi, in riferimento a quanto previsto dalla L.R. 18/2000 e specificamente dagli Standard Regionali, punto 5.2.2. e forme di informazione e partecipazione degli utenti, come da art. 12 dello Statuto Comunale.
3. Gli Standard sono periodicamente aggiornati per adeguarli sia alle esigenze degli utenti sia alle condizioni organizzative delle strutture di servizio.
4. Per valutare la qualità e l'efficacia dei servizi resi, il Responsabile del servizio, coadiuvato dal personale addetto alla biblioteca, svolge periodicamente apposite verifiche, tramite adeguati strumenti misuratori e gli indicatori del PEG.

Art. 26 – Informazioni agli utenti

1. La biblioteca assicura la piena informazione agli utenti sui servizi e le modalità di erogazione attraverso la visione del presente regolamento e la predisposizione di una "Guida

ai servizi bibliotecari”. Eventuali cambiamenti procedurali saranno oggetto di tempestivo avviso ad opera del responsabile del servizio.

2. E' prevista la divulgazione di statistiche inerenti il funzionamento dei principali servizi.
3. Nella Carta dei servizi verranno precisate le modalità di intervento degli utenti in merito alla modalità e all'andamento della gestione dei servizi.

Art. 27 – Suggerimenti

1. Gli utenti, in forma singola o associata, possono proporre suggerimenti per migliorare i servizi e per l'acquisizione di nuovi strumenti documentali, tramite apposito modulo.
2. Le proposte per acquisto di materiale documentario, segnate nel “libro dei desiderata”, vengono valutate dal Responsabile della biblioteca, in base alla corrispondenza con i criteri di incremento in atto e nei limiti del bilancio, tenendo conto però delle possibilità offerte dal prestito interbibliotecario.

Art. 28 – Reclami

1. Gli utenti devono essere sempre informati delle decisioni che li riguardano, comprese le motivazioni, e possono presentare reclami per iscritto all'Ufficio Protocollo riguardanti qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi, nonché ogni comportamento contrario al principio del presente regolamento. Entro 30 giorni dal reclamo, il cittadino deve essere informato sul suo esito.
2. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990, con i limiti previsti da questa e dal D.L. 196/2003 (Nuovo codice sulla privacy).

Art. 29 – Norme di comportamento per il pubblico

Chiunque usufruisca dei servizi offerti dalla biblioteca deve garantire il rispetto dei diritti altrui ed attenersi in particolare alle seguenti norme:

a) qualora sia in possesso di borse, cartelle, zaini ecc..., deve depositarli in appositi armadietti. Gli utenti non possono lasciare i propri effetti personali negli armadietti per più di un giorno.

b) E' vietato:

- assumere atteggiamenti non consoni all'ambiente (quali azioni di disturbo con parole o azioni nei confronti degli altri utenti o del personale), uscire dalla biblioteca lasciando i propri effetti sui tavoli, usare i telefoni cellulari;
- introdursi negli uffici della biblioteca e/o prendere dagli scaffali e dai tavoli degli impiegati qualsiasi libro o oggetto;
- asportare indebitamente libri o altri materiali;
- ricalcare o ritagliare illustrazioni, sottolineare i testi e tutto ciò che possa comunque danneggiare il materiale, pena l'esclusione temporanea o definitiva dai servizi della biblioteca;
- danneggiare arredi e attrezzature della biblioteca.

2. Chi danneggia libri e materiali vari della biblioteca è tenuto a rispondere del danno, sostituendo le cose danneggiate con altre identiche o versando all'Amministrazione comunale il valore nella misura determinata dalla stessa.

3. La biblioteca non è responsabile di oggetti e libri personali smarriti o lasciati incustoditi in biblioteca.

4. E' possibile l'utilizzo di computer personali per soli fini di studio, (senza sonoro) e l'allacciamento alla rete elettrica della biblioteca secondo modalità indicate dagli operatori; la biblioteca comunque non risponde di danni che si dovessero verificare ad apparecchiature e/o dati degli utenti per qualsiasi causa.

5. L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico, ovvero che non intenda rispettare le norme previste dal presente regolamento o dagli ordini di servizio del responsabile della biblioteca, potrà dapprima essere richiamato ed in caso di reiterata inosservanza allontanato dalla biblioteca dal personale di turno, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al responsabile della biblioteca. Qualora i comportamenti scorretti si protraggano, previo invio di preavviso, si procederà alla sospensione temporanea dal servizio, per una durata di 2 settimane, con informazione scritta. Qualora dopo la ripresa dell'accesso al servizio si dovessero verificare episodi reiterati di mancato rispetto delle norme di comportamento e del presente regolamento, potrà essere prevista la sospensione dal servizio per 1 anno, con informazione scritta, preceduta da preavviso.

6. Il comune non è responsabile per danni a terzi derivanti da comportamenti non consoni a quanto previsto dal presente Regolamento.

Art. 30 - Uso dei locali della biblioteca

Non può essere consentito l'uso dei locali della biblioteca ad altre istituzioni ed associazioni per lo svolgimento di proprie attività ed iniziative. Riunioni, conferenze e dibattiti svolti per iniziativa della biblioteca o con il coinvolgimento della biblioteca potranno essere effettuati nei locali della stessa compatibilmente con le caratteristiche logistiche degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature, del patrimonio librario e documentario e di espletamento del servizio al pubblico.

Art. 31 – Rapporto con le associazioni

Il raccordo con le associazioni culturali e professionali degli utenti, ed in particolare con la Consulta del volontariato, sarà dettagliato all'interno della "Carta dei servizi".

TITOLO SETTIMO – Disposizioni finali

Art. 32 – Norme di rinvio

Per tutto ciò che non è disciplinato dal presente atto valgono le norme dei regolamenti comunali, oltre alle leggi regionali e nazionali in materia e alla convenzione di gestione del sistema bibliotecario intercomunale. Tutte le disposizioni, le norme e le regolamentazioni eventualmente preesistenti vengono abrogate e sostituite a tutti gli effetti dal presente regolamento.

Norme per l'accesso al servizio Internet della biblioteca comunale

1. Obiettivi del servizio

1. Il Sistema bibliotecario provinciale modenese, gestito dal Cedoc della Provincia di Modena, riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità.
2. La biblioteca di Castelfranco Emilia, in virtù della propria adesione al sistema suddetto, offre ai propri utenti l'accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali.
3. Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione.

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, nè 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.
3. Il sistema informatico del Cedoc può predisporre particolari filtri garantendo però l'accesso alle basi dati bibliografiche.

3. Modalità di Accesso al servizio

1. L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che siano titolari di tessera d'iscrizione alla biblioteca o ad altra biblioteca del sistema bibliotecario provinciale, dopo aver compilato e sottoscritto l'apposito modulo predisposto dalla biblioteca e aver preso visione delle presenti norme.
2. L'accesso al servizio è gratuito; è facoltà della Giunta Comunale sottoporre successivamente a tariffa tale servizio, in armonia con le tariffe delle altre biblioteche del Sistema e/o tenuto conto di direttive provinciali in materia. Sono a pagamento le stampe effettuate direttamente da Internet o da floppy.
3. L'uso di Internet è consentito, di norma, ad una sola persona per volta ed esclusivamente nelle postazioni appositamente individuate.
4. Per l'uso di Internet è consigliabile la prenotazione.
5. Di norma, ogni utente può utilizzare Internet per non più di un'ora al giorno. Il limite può essere superato solo in assenza di altre prenotazioni e fino ad un massimo di due ore giornaliere.
6. Ogni utente che voglia usufruire del servizio è tenuto a firmare ad ogni sessione l'apposito registro che ne documenta il giorno, l'ora e la postazione di utilizzo.
7. La biblioteca si riserva di dotarsi dei sistemi operativi e degli applicativi ritenuti più opportuni per il funzionamento del servizio.

In attuazione di quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali e sicurezza dei dati e dei sistemi, il Cedoc attua sulla propria rete tutti gli interventi di monitoraggio e controllo delle attività degli utenti della rete stessa, nei termini e nei limiti previsti dalla legge. Tale sistema di tracciamento degli utenti collegati potrà essere in futuro automatizzato in forma elettronica. L'Utente prende atto che il traffico Internet è sottoposto a monitoraggio e controllo, nei termini e nei limiti previsti dalla legge.

4. Assistenza

La richiesta di utilizzo delle postazioni presuppone da parte dell'utente una conoscenza di base. Il personale garantisce l'assistenza in merito agli applicativi ed all'utilizzo dei documenti elettronici della biblioteca e comunque viene fornita compatibilmente con le altre esigenze di servizio.

5. Servizi al pubblico

Sono disponibili i seguenti servizi:

- a) consultazione siti web;
- b) scarico di dati unicamente su floppy disk (effettuato sotto la diretta responsabilità dell'utente);
- c) stampa a pagamento, secondo le tariffe esposte al pubblico;
- d) posta elettronica presso fornitori di free e-mail.

Servizi non disponibili:

- a) e-mail della biblioteca comunale e del Comune;
- b) scarico dati sul disco fisso delle strumentazioni (download);
- c) caricamento di file in rete (upload);
- d) istant messaging e chat (IRC);
- e) telefonate virtuali.

6. Responsabilità ed obblighi dell'utente

1. Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente assume ogni responsabilità, civile e penale, circa il contenuto e le forme delle comunicazioni realizzate attraverso l'accesso ad Internet messo a disposizione dalla Biblioteca. Si impegna a tenere indenne l'ente da ogni pretesa o azione che dovesse essere rivolta all'ente da terzi soggetti. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

2. L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso, anche in base alla vigente normativa sul diritto d'autore.

3. E' fatto divieto di alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino e compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri Utenti.

4. L'utente non può alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca ed è tenuto a risarcire gli eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni. L'installazione di software sui computer della biblioteca, sia prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, è permessa unicamente se gratuita e destinata ad estendere le funzionalità native del browser (plug-in ecc...) e può avvenire solo con l'autorizzazione del bibliotecario.

6. Utenti minorenni

1. L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni deve essere controfirmata, davanti al personale della biblioteca in servizio, da un genitore (o da chi ne fa le veci) che abbia preso visione delle presenti norme e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete allegate.
2. Per i minori di 11 anni, la consultazione di Internet può essere effettuata solo in presenza di un genitore o di chi ne fa le veci.
3. Il personale della biblioteca non svolge una funzione di supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori; tuttavia verranno comunicati gli eventuali usi scorretti o illeciti riscontrati all'adulto responsabile del minore, a cui è comunque demandata la responsabilità del comportamento scorretto del minore.

7. Sanzioni

L'Utente prende atto ed accetta che ogni violazione al presente Regolamento comporta, secondo la gravità, una o più delle seguenti azioni:

- a) Interruzione della sessione;
- b) Sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
- c) In caso di comportamento grave e reiterato, sospensione o esclusione dalla biblioteca;
- d) Denuncia.

MODULO DI ISCRIZIONE AL SERVIZIO INTERNET

Presa visione delle norme per l'accesso al servizio Internet della Biblioteca Comunale di Castelfranco Emilia, io

Sottoscritto/a _____
Nato/a _____ il _____
Residente a _____ in via _____
E domiciliato a _____ in via _____
Tel. _____ fax o e-mail _____

TESSERA DI ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA N. _____

Accetto di rispettare le norme suddette ed in particolare mi impegno a:

- non alterare i dati presenti in Internet e a non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software ed hardware del computer della biblioteca;
- osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode, alla privacy ed ogni altra disposizione di legge;
- farmi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento della rete;
- utilizzare la posta elettronica secondo quanto disposto dalle norme di accesso al servizio Internet previste dal regolamento della biblioteca e ad assumere la completa responsabilità per il contenuto dei messaggi immessi;
- riconoscere che la biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita in rete;
- sollevare l'Amministrazione e il funzionario incaricato da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della biblioteca;
- assumere in genere ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in biblioteca;
- riconoscere che il non rispetto delle norme comporterà l'applicazione di sanzioni nei miei confronti.

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'informativa in base all'art. 13 del D.L. 196/2003 (Nuovo codice sulla privacy).

DATA _____ FIRMA _____

PER I MINORI

In qualità di genitore, o di chi ne fa le veci, del minore:

Nome e cognome _____
Tessera della biblioteca N. _____
Residenza (città e cap.) _____
Via e n° civico _____

Presa visione delle "Norme per l'accesso al servizio Internet da parte degli utenti della biblioteca comunale" e delle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete" lo autorizzo a fruire di tale servizio, consapevole di essere responsabile dell'uso che egli farà di Internet.

Data _____ Firma _____ Tessera N. _____
Estremi del documento d'identità nel caso in cui l'adulto non sia iscritto in biblioteca _____

RACCOMANDAZIONI PER LA SICUREZZA DEI MINORI IN RETE

Ad uso dei genitori

Premessa

Internet costituisce la più vasta rete di reti di computer esistente.

Dalla funzione originaria di scambio elettronico di informazioni tra un limitato numero di organizzazioni, essa si è velocemente estesa a livello mondiale, aprendosi anche ai privati, modificando, così, profondamente la sua funzione originaria.

Internet oggi offre, oltre lo scambio di informazioni, anche vari servizi che vanno dalla posta alle conferenze elettroniche, dai servizi gratuiti a quelli 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 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;
- 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 – senza autorizzazione dell'autore – di testi, fotografie, 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).

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. Fare esperienza di navigazione comune;
2. stabilire insieme ai figli, in un clima di “complicità” reciproca, i siti che meritano di essere visitati oppure no;
3. spiegare come funziona la pubblicità in linea e quali possono 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.

Per presa visione

Data _____

Firma del genitore (o di chi ne fa le veci) _____

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 invierò a nessuno mie foto (il Regolamento vieta, comunque, l'upload di qualsiasi file!).
3. Non accederò a siti che comportino un pagamento senza il permesso dei miei genitori.
4. Non comunicherò a nessuno, e per nessuna ragione, il numero di carta di credito e le coordinate e i dati bancari dei miei genitori.
5. Non fisserò appuntamenti, né incontrerò alcuno conosciuto sulla rete, senza aver prima avvisato i miei genitori.
6. Avviserò sempre il personale tecnico delle biblioteca o i miei genitori, quando mi imbattevo in informazioni o altro presenti nella rete che creano disagio o di cui non capisco bene lo scopo.