



**International
Federation of
Library
Associations and Institutions**

IFLA Κατευθυντήριες οδηγίες για τη Δημόσια Πρόσβαση στο Διαδίκτυο στις Βιβλιοθήκες

**IFLA Freedom of Access to Information and Freedom of Expression
(FAIFE) Expert Advisory Group. Επιμέλεια Louise Cooke, Loughborough University,
UK.**

1^η έκδοση

Μάιος 2019

Γλώσσα Αγγλικά Μετάφραση/Ελληνικά

Μετάφραση: Ανθή Κατσιρίκου, Αγγελική Οικονόμου, Ιωάννα Τσιμάρα, Αδαμαντία Ψαλλιδάκου /
Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου Πειραιώς

Ημερομηνία μετάφρασης: Οκτώβριος 2023

Το κείμενο αυτού του εγγράφου έχει μεταφραστεί σε ελληνική γλώσσα και ενδέχεται να υπάρχουν διαφορές από το αρχικό κείμενο. Αυτή η μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους αναφοράς.



Louise Cooke, 2019

© 2019 by Louise Cooke. This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. To view a copy of this license, visit:
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

IFLA
Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE The Hague
Netherlands

www.ifla.org

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	3
1 Εισαγωγή.....	4
1.1 Ιστορικό υπόβαθρο των οδηγιών.....	5
1.2 Ευχαριστίες.....	7
2 Κατευθυντήριες Οδηγίες.....	8
2.1 Αρχές πρόσβασης στην πληροφορία	8
2.2 Πολιτικές χρήσης διαδικτύου	8
2.3 Χρεώσεις χρήσης	9
2.4 Διαφάνεια	10
2.5 Λογισμικό φιλτραρίσματος	10
2.6 Απεμπλοκή περιεχομένου	11
2.7 Απόρρητο χρήσης.....	12
2.8 Χρήση από άτομα με αναπηρίες	12
2.9 Ασφάλεια και χρήση διαδικτύου από ανηλίκους.....	13
2.10 Εκπαίδευση χρηστών και εκπαίδευση δεξιοτήτων Η/Υ.....	14
2.11 Εκπαίδευση προσωπικού.....	15
2.12 Κοινωνικά μέσα	16
2.13 Ασύρματο δίκτυο	17
2.14 Λήψη αποφάσεων	18
2.15 Ανασκόπηση και συμμετοχή των ενδιαφερομένων	18
3 Αναφορές και άλλες πηγές	19
4 Παράρτημα	22
4.1 Παραδείγματα από την Τσεχία	22

1 Εισαγωγή

Οι Κατευθυντήριες Οδηγίες παρουσιάζονται από την Συμβουλευτική Επιτροπή της IFLA «Ελευθερία πρόσβασης στην Πληροφορία και Ελευθερία της Έκφρασης» (Freedom of Access to Information and Freedom of Expression - FAIFE). Ο γενικός στόχος της IFLA FAIFE είναι «να ευαισθητοποιήσει για το πόσο ουσιαστική είναι η σχέση ανάμεσα στην έννοια της βιβλιοθήκης και στις αξίες της πνευματικής ελευθερίας» (IFLA FAIFE 2018). Καθώς η IFLA είναι ένας οργανισμός βαθιά αφοσιωμένος στις αξίες της πνευματικής ελευθερίας αντιτίθεται στη λογοκρισία οποιασδήποτε μορφής, συμπεριλαμβανομένου και τη χρήση λογισμικού για φιλτράρισμα.

Όμως αναγνωρίζεται ότι οι βιβλιοθηκονόμοι και οι άλλοι επαγγελματίες της πληροφόρησης χρειάζεται να λειτουργούν εντός των ορίων των τοπικών και εθνικών νομοθετικών πλαισίων, ενώ ταυτόχρονα να είναι ενήμεροι για τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση και να τηρούν μια ηθική στάση στο θέμα αυτό. Οι βιβλιοθηκονόμοι και άλλοι επαγγελματίες πληροφόρησης είναι οι μοναδικοί που μπορούν να τοποθετηθούν στο θέμα και κατάλληλοι για να συμβουλευούν τους οργανισμούς στους οποίους ανήκουν και για να αναλάβουν τον πρωταγωνιστικό ρόλο στη λήψη αποφάσεων, σχετικά με τυχόν νομικές απαιτήσεις για περιορισμούς στην πρόσβαση και για την εξάλειψη τυχόν περιττών περιορισμών στην πρόσβαση.

Οι Κατευθυντήριες Οδηγίες επομένως προτίθενται να δρουν ως πλαίσιο θεμελιωδών αρχών για να υποστηρίξουν όλους εκείνους που είναι υπεύθυνοι για τη λήψη των αποφάσεων, όσον αφορά την παροχή δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο και να τους παράσχουν ένα εργαλείο υποστήριξης έτσι ώστε να μπορέσουν να υποστηρίξονται στο δύσκολο έργο της ιεράρχησης της πνευματικής ελευθερίας διατηρώντας παράλληλα την κατάλληλη χρήση των υπηρεσιών τους, όπως απαιτείται από τους βασικούς κανόνες οργάνωσης και κοινωνικοποίησης.

Οι Κατευθυντήριες Οδηγίες έχουν συνταχθεί κατά την διεθνή διακήρυξη των θεμελιωδών ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ του 2015 (United Nations 2015): υπ' αυτήν την άποψη, προορίζονται να ρίξουν φως στο ρόλο της δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο μειώνοντας τον ψηφιακό διαχωρισμό εντός και μεταξύ των εθνών, παρέχοντας ανεμπόδιστη πρόσβαση σε πληροφορίες για ευάλωτες ομάδες, περιθωριοποιημένες ομάδες και άτομα με αναπηρίες, καθώς επίσης ενδυναμώνοντας τις τοπικές και εθνικές οικονομίες με την ενίσχυση της ικανότητας· αξιοποίησης της οικονομικής αξίας της πρόσβασης και ανταλλαγής πληροφοριών, της μάθησης και της ψηφιακής δημιουργικότητας.

Οι Οδηγίες στηρίζονται στα δεδομένα που συγκεντρώνονται μετά από εκτενή έρευνα, με την διεξαγωγή εργαστηρίων και συνεντεύξεων που έχουν ληφθεί από τους εμπλεκόμενους, όπως βιβλιοθηκονόμους, πρόσωπα που καθορίζουν τις πολιτικές, επαγγελματικά όργανα, μη κυβερνητικούς οργανισμούς σχετικούς με την ασφάλεια και την ελευθερία του Διαδικτύου, επαγγελματίες Πληροφοριακής Τεχνολογίας και τελικούς χρήστες, καθώς επίσης και στην επιστημονική έρευνα που εφαρμόστηκε σε όλο τον κόσμο.

Οι Οδηγίες έχουν συνταχθεί σύμφωνα με άλλες σχετικές εκδόσεις και προτάσεις της IFLA, μεταξύ άλλων δε τη Διακήρυξη για τις Βιβλιοθήκες και την Πνευματική Ελευθερία (IFLA 1999) η οποία «καλεί τις βιβλιοθήκες και το προσωπικό τους να τηρήσουν τις αρχές της πνευματικής ελευθερίας, την απεριόριστη πρόσβαση στην πληροφόρηση και την ελευθερία της έκφρασης και να αναγνωρίσουν το απόρρητο των χρηστών της βιβλιοθήκης» το «Μανιφέστο για το Διαδίκτυο» (IFLA 2014a) που υποστηρίζει ότι «Η παροχή απεριόριστης πρόσβασης στο Διαδίκτυο από τη βιβλιοθήκη και τις υπηρεσίες πληροφόρησης συνιστά ένα ζωτικό στοιχείο του δικαιώματος της

ελευθερίας της πρόσβασης στην πληροφορία και την ελευθερία της έκφρασης και υποστηρίζει κοινότητες και άτομα να επιτύχουν την ελευθερία, την ευημερία και την ανάπτυξη» (παράγραφος 2.2)· τον Κώδικα Δεοντολογίας της IFLA για Βιβλιοθηκονόμους και άλλους Εργαζόμενους στην Πληροφόρηση (IFLA 2012a), τη Διακήρυξη της IFLA για την Ιδιωτικότητα του Περιβάλλοντος της Βιβλιοθήκης (IFLA 2015), το Μανιφέστο της IFLA για τη Διαφάνεια, την Καλή Διακυβέρνηση και την Αποδέσμευση από τη Διαφθορά (IFLA 2008), τη Διακήρυξη της IFLA για την Καθαρή Ουδετερότητα και τη Μηδενική Βαθμολογία (IFLA 2016), το Τμήμα της IFLA για την Πληροφοριακή Παιδεία (IFLA 2017a), τις Αρχές για την Δημόσια Πρόσβαση στις Βιβλιοθήκες (Dynamic Coalition on Public Access in Libraries, 2015) και τη Διακήρυξη της IFLA για τη Ψηφιακή Παιδεία (IFLA 2017b) που υποστηρίζει ότι οι εθνικές και τοπικές κυβερνήσεις θα πρέπει να «αποφεύγουν τη λογοκρισία ή τη διάκριση, τον περιττό ή δυσανάλογο αποκλεισμό περιεχομένου στο Διαδίκτυο».

Εκτός από το ιστορικό υπόβαθρο, οι Οδηγίες καλύπτουν θέματα σχετικά με τη δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο, όπως:

1. Αρχές πρόσβασης στην πληροφορία,
2. Πολιτικές χρήσης του Διαδικτύου,
3. Χρέωση χρήσης,
4. Διαφάνεια,
5. Χρήση τεχνολογιών για φιλτράρισμα και παρεμπόδιση,
6. Κατάργηση αποκλεισμού ιστότοπων,
7. Απόρρητο της χρήσης,
8. Χρήση από άτομα με αναπηρίες,
9. Χρήση από μειονότητες,
10. Εκπαίδευση χρηστών,
11. Εκπαίδευση προσωπικού,
12. Κοινωνικά δίκτυα,
13. Ασύρματο δίκτυο,
14. Λήψη αποφάσεων,
15. Επισκόπηση και εμπλοκή των ενδιαφερομένων.

1.1 Ιστορικό υπόβαθρο των οδηγιών

Η δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο έχει αναγνωριστεί ως ανθρώπινο δικαίωμα σε ένα αριθμό χωρών ή τουλάχιστον ως ένα βασικό θέμα δημοσίου συμφέροντος. Η πρώτη διάσκεψη κορυφής για την κοινωνία της πληροφορίας (WSIS 2003) που συνεκλήθη υπό την αιγίδα των Ηνωμένων Εθνών και της Διεθνούς Ενώσεως Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunications Union - ITU), υιοθέτησε μια Διακήρυξη αρχών, με την οποία επικυρώνει τα δικαιώματα όλων στη συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας, χωρίς αποκλεισμούς και επιβεβαιώνει το δικαίωμα της ελευθερίας της έκφρασης στο Διαδίκτυο.

Οι αρχές αυτές υποστηρίχτηκαν από την IFLA και επικυρώθηκαν στη Διακήρυξη της Λυών το 2014 (IFLA 2014b) στην οποία σημειώνεται ο τρόπος με τον οποίο μπορεί η πρόσβαση στην πληροφορία να υποστηρίξει όλους τους Στόχους Αειφόρου Ανάπτυξης του ΟΗΕ μετά το 2015 και πώς η πρόσβαση στις ΤΠΕ είναι κρίσιμο μέρος της αναπτυξιακής εξίσωσης. Η δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο, όπως παρέχεται από τις βιβλιοθήκες έχει επίσης αποδείξει ότι είναι σημαντικής αξίας για τις περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, ανακούφισης και ανάκαμψης από καταστροφές (Bertot, McLure and Jaeger, 2008). Τα οφέλη που αποκτώνται από την πρόσβαση στην πληροφορία του Διαδικτύου είναι πολλά, ενισχύοντας τον χρήστη με την ικανότητα να αποφασίζει για την

πληροφόρησή του, για όλα τα θέματα της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, ενώ παράλληλα στηρίζει τη δημοκρατία, τις οικονομικές ευκαιρίες και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όμως, πολλοί άνθρωποι σε διεθνές επίπεδο δεν είναι σε θέση να αποκτήσουν τα οφέλη της πρόσβασης στο Διαδίκτυο από το σπίτι και των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Εκτός από την έλλειψη της πρόσβασης στις υποδομές, υπάρχει το κενό που αφορά τις δεξιότητες και την εμπιστευτικότητα που αποτρέπει πολλούς ενδεχόμενους χρήστες από τα οφέλη της πρόσβασης. Η δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο από τις βιβλιοθήκες, με τους βιβλιοθηκονόμους ως ενδιάμεσους, παίζει ένα ρόλο κλειδί στη γεφύρωση του χάσματος και στην άρση του ψηφιακού διαχωρισμού. Η IFLA έχει υπογραμμίσει με συνέπεια τον σημαντικό ρόλο των βιβλιοθηκών στην παροχή πρόσβασης στο Διαδίκτυο, χωρίς κόστος ή διάκριση στους χρήστες.

Η δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο από τις βιβλιοθήκες περιορίζεται συχνά με τη χρήση φίλτρων και λογισμικών αποκλεισμού και άλλων μέσων παρακράτησης της πρόσβασης σε ορισμένες κατηγορίες περιεχομένου που θεωρείται επιβλαβές, ασύμφωνο προς το μήνυμα της βιβλιοθήκης ή ακατάλληλο για τη βασική αποστολή της. Τέτοιες ενέργειες μπορεί να επιβληθούν από την κυβέρνηση, ή ως αποτέλεσμα της δημόσιας πίεσης ή της κρίσης των ίδιων των βιβλιοθηκονόμων. Επιπλέον, η εφαρμογή της επιτήρησης (είτε ανοιχτή είτε μυστική) της χρήσης των δημόσιων εγκαταστάσεων πρόσβασης στο Διαδίκτυο, μπορεί να οδηγήσει στους χρήστες να λογοκρίνουν από μόνοι τους την πρόσβασή τους στο περιεχόμενο με τρόπο που βλάπτει την ελευθερία πρόσβασης σε πληροφορίες ή την ελευθερία έρευνας. Για παράδειγμα, οι νέοι ίσως αισθάνονται εκφοβισμένοι να αναζητήσουν ιστοτόπους από τους οποίους θα πάρουν συμβουλές για ασφαλείς πρακτικές στο σεξ ή τη σεξουαλικότητα.

Πρόσφατη μελέτη στο ΗΒ βρήκε ότι το 100% των Βρετανικών δημοτικών βιβλιοθηκών περιορίζουν την πρόσβαση χρησιμοποιώντας τεχνολογίες φίλτρων (Spacey et al, 2014)· και στις ΗΠΑ, η Πράξη Προστασίας των Παιδιών από το Διαδίκτυο (Children's Internet Protection Act 2000 - CIPA) επιβάλλει τη χρήση λογισμικού φιλτραρίσματος για όλες τις βιβλιοθήκες που λαμβάνουν εκπτώτική πρόσβαση στο Διαδίκτυο, μέσω του προγράμματος e-rate, το οποίο ισχύει κυρίως για τα σχολεία και τις δημόσιες βιβλιοθήκες (Federal Communications Commission, 2017).

Τέτοιοι περιορισμοί μπορούν να περιορίσουν και τα ενδεχόμενα οφέλη της αποτελεσματικής χρήσης του Διαδικτύου στις βιβλιοθήκες και να παρεμποδίσουν την υλοποίηση των στρατηγικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέχρι σήμερα, αν και μεμονωμένες βιβλιοθήκες και δημόσιες υπηρεσίες πληροφόρησης ίσως έχουν αναπτύξει τη δική τους τοπική πολιτική, απουσιάζουν επίκαιρες εθνικές ή διεθνείς οδηγίες για να βοηθήσουν το αρμόδιο για την ανάπτυξη της πολιτικής προσωπικό σχετικά με την παροχή δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο και το Ασύρματο δίκτυο με όρους όπως φιλτράρισμα του περιεχομένου, παρεμπόδιση και καθοδήγηση της χρήσης.

Εδώ αναγνωρίζεται ότι το Διαδίκτυο περιέχει επιβλαβές και παράνομο περιεχόμενο, όπως αυτό που είναι προσβάσιμο στον «σκοτεινό ιστό». Τα μέλη της κοινότητας μπορεί επίσης να στοχεύσουν και σε άλλους ιστοτόπους ή υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες στις βιβλιοθήκες για πληθώρα αιτιών. Μπορεί επίσης να τεθούν πρακτικοί περιορισμοί στην πρόσβαση του κοινού, όπως η ανάγκη τήρησης της νομοθεσίας για τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και περισσότερη ζήτηση για το Διαδίκτυο από τη διαθεσιμότητα τερματικών.

Οι Οδηγίες αυτές στοχεύουν να παρέχουν υποστήριξη στους επαγγελματίες των βιβλιοθηκών και της πληροφόρησης με τη μορφή αρχών και πρακτικών οδηγιών για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να ανταποκρίνεται κανείς στα θέματα που αναδεικνύονται και με προτάσεις για τον τρόπο

οικοδόμησης των ικανοτήτων των χρηστών στη χρήση του Διαδικτύου, με έναν έμπιστο και υπεύθυνο τρόπο.

1.2 Ευχαριστίες

Η συμβουλευτική ομάδα ειδικών FAIFE της IFLA επιθυμεί να ευχαριστήσει και να εκφράσει την ευγνωμοσύνη της σε όσους συμμετείχαν στη διαδικασία εξέτασης και επισκόπησης του κειμένου.

Συγκεκριμένα ευχαριστεί όλα τα μέλη του δικτύου FAIFE που ανταποκριθήκε στη συμβουλευτική, τους Stephen Wyber και Esmeralda Moscatelli, εκ μέρους της IFLA, τον John Dolan για την εποικοδομητική ανατροφοδότηση και την ανάμειξή του στην εξέταση, τον Mark Weiler για την βοήθειά του στο κεφάλαιο 7 (Χρήση από άτομα με αναπηρίες), τον Winston Roberts (από τον τομέα Εθνικών Βιβλιοθηκών της IFLA), τον Francesco Manganiello, εκ μέρους του Δρ. Guy Berthiaume, Βιβλιοθηκονόμου και Αρχιωνόμου από τον Καναδά, τον Jan Richards εκ μέρους των μελών του τμήματος των Δημοτικών Βιβλιοθηκών, την May Chang εκ μέρους του τμήματος IT, την Lisa Hinchliffe εκ μέρους της Διοικούσας Επιτροπής του τμήματος της Πληροφοριακής Παιδείας, τον Jorun Systad εκ μέρους του Τμήματος Βιβλιοθηκών για Παιδιά και Νέους, για το κεφάλαιο 8 (Χρήση από άτομα με αναπηρίες) και για το κεφάλαιο 11 (Κοινωνικά δίκτυα), την Nicole Marcou, εκ μέρους της Βιβλιοθήκης του Κογκρέσου, την Lorraine Weston-Webb εκ μέρους της Ένωσης Δημοτικών Βιβλιοθηκών της Νέας Ζηλανδίας, τον Diego Naranjo εκ μέρους του EDRi (Ευρωπαϊκά Ψηφιακά Δικαιώματα), τον Alejandro Moledo εκ μέρους του Ευρωπαϊκού Δημοσίου Διαλόγου για τις αναπηρίες, τον David Wright από το Βρετανικό Κέντρο Ασφαλέστερου Διαδικτύου, τις Vladana Pillerová, Linda Jansová και Eva Cerniňáková εκ μέρους της Ένωσης Βιβλιοθηκών και Επαγγελματιών Πληροφόρησης της Τσεχικής Δημοκρατίας και του Ινστιτούτου Βιβλιοθηκονομίας (τμήμα της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Τσεχικής Δημοκρατίας), την/τον Rinke van Brenkelen, τη Δημοτική Βιβλιοθήκη του Rotterdam, προσωπικό της Βιβλιοθήκης της Χάγης, και τον Ronald Capelle, της Βιβλιοθήκης AanZet στη Dordrecht και τους αντιπροσώπους της EIFL για τα διορθωτικά τους σχόλια. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα τις πολλές βελτιώσεις του τεκμηρίου, για τις οποίες είμαστε ευγνώμονες.

2 Κατευθυντήριες Οδηγίες

2.1 Αρχές πρόσβασης στην πληροφορία

Τα οφέλη του Διαδικτύου και τα νομικά και ηθικά δικαιώματα στην ελευθερία πρόσβασης σε πληροφορίες, όπως αυτά που απορρέουν από το άρθρο 19 της Διακήρυξης των Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα (Ηνωμένα Έθνη 1948)· εκείνα που απορρέουν από το ψήφισμα σχετικά με την Προώθηση, την Προστασία και την Απόλαυση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στο Διαδίκτυο που εγκρίθηκε από το Συμβούλιο Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών την 1η Ιουλίου 2016 (United Nations 2016)· και εκείνα που προέρχονται από τους επαγγελματικούς κώδικες δεοντολογίας, όπως ο Κώδικας Δεοντολογίας της IFLA για Βιβλιοθηκονόμους και άλλους Εργαζόμενους στη Πληροφόρηση (IFLA 2012), θα πρέπει να διαμορφώσουν τις πρωταρχικές αρχές που θα ενημερώνουν οποιαδήποτε κατευθυντήρια οδηγία για την παροχή δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της IFLA για Βιβλιοθηκονόμους και άλλους Εργαζόμενους στη Πληροφόρηση (IFLA 2012a, άρθρο 1) αναφέρει ότι: «Οι βιβλιοθηκονόμοι και άλλοι εργαζόμενοι της Πληροφόρησης απορρίπτουν την άρνηση και τον περιορισμό της πρόσβασης σε πληροφορίες και ιδέες, ιδίως μέσω της λογοκρισίας είτε από κράτη, κυβερνήσεις ή θρησκευτικά ή ιδρύματα της κοινωνίας των πολιτών. »

Η παροχή δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο θα πρέπει να θεωρείται ότι επιτρέπει την ενδυνάμωση των χρηστών και την ικανότητα λήψης τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με όλες τις πτυχές της προσωπικής και επαγγελματικής τους ζωής, διατηρώντας παράλληλα ένα ασφαλές περιβάλλον για την κοινότητα και τους ευάλωτους χρήστες. Η δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο σε βιβλιοθήκες και άλλες υπηρεσίες πληροφόρησης θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ελεύθερη, χρησιμοποιώντας αξιόπιστο, φερέγγυο και ασφαλές υλικό υπολογιστών και λογισμικό.

Προπαντός, πρέπει να αναγνωριστεί ότι οι βιβλιοθήκες είναι μοναδικές πηγές για την πρόσβαση σε πληροφορίες, ιδέες και επικοινωνίες, παρέχοντας καθολικές προσωπικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και οικονομικές ευκαιρίες για όλες τις κοινότητες: οι βιβλιοθήκες πρέπει να θεωρούνται ως πάροχοι πληροφοριών στο ευρύ κοινό όχι ως κάτοχοι πρόσβασης σε πληροφορίες.

2.2 Πολιτικές χρήσης διαδικτύου

Συνιστάται στις βιβλιοθήκες και σε άλλα ιδρύματα που παρέχουν δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο να έχουν σαφή, ενημερωμένη και καλά προβλεπόμενη Πολιτική Χρήσης Διαδικτύου (επίσης γνωστή ως Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης). Αυτή πρέπει να καθορίζει ρόλους και ευθύνες για τη δημόσια πρόσβαση στο Διαδίκτυο (συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών)· τους σκοπούς για τους οποίους παρέχεται η πρόσβαση, για ποιον προορίζεται, και τυχόν όρια χρήσης (π.χ. χρονικά όρια, κατηγορίες περιεχομένου που θεωρείται ότι δεν ανταποκρίνονται στην αποστολή της βιβλιοθήκης ή λογισμικό φίλτρων)· διαδικασίες για την εξασφάλιση πρόσβασης (π.χ. διαδικασίες κράτησης και εγγραφής)· διαδικασίες για τη διαχείριση και τις συνέπειες της κατάχρησης πρόσβασης (παραβίαση της πολιτικής)· διαθέσιμη βοήθεια και καθοδήγηση για τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με αναπηρίες· διαδικασίες διαχείρισης προβλημάτων και παραπόνων προς την υπηρεσία· και νομική συμμόρφωση που σχετίζεται με την υπηρεσία (π.χ. προστασία δεδομένων και νομοθεσία περί πνευματικής ιδιοκτησίας).

Τα παραπάνω δεν πρόκειται για έναν εξαντλητικό κατάλογο: κάθε υπηρεσία θα πρέπει να αναπτύξει μια Πολιτική Χρήσης Διαδικτύου σε συνεννόηση με τους τοπικούς ενδιαφερόμενους φορείς και έχοντας στο μυαλό της το τοπικό πλαίσιο αλλά επίσης να λαμβάνει υπόψιν τις αρχές της πρόσβασης του κοινού όπως περιγράφονται στο (1) παραπάνω. Η πολιτική πρέπει να συντάσσεται σε προσιτή γλώσσα, να κοινοποιείται και να προωθείται με σαφήνεια σε όλους τους χρήστες και θα πρέπει να αποτελεί τη βάση της «σύμβασης» μεταξύ του παρόχου της υπηρεσίας και του χρήστη στον οποίο προσφέρεται η υπηρεσία.

Ένα παράδειγμα Πολιτικής Χρήσης του Διαδικτύου από το Rochdale Borough Council του Ηνωμένου Βασιλείου, με έμφαση στην εκπαίδευση και την αξιολόγηση των πληροφοριών (αντί για τον περιορισμό της), μπορείτε να δείτε στη διεύθυνση:
<http://www.rochdale.gov.uk/council-and-democracy/policies-strategies-and-reviews/policies/corporate-policies/Pages/acceptable-use-policy.aspx>

2.3 Χρεώσεις χρήσης

Σε συμφωνία με την επιδίωξη της IFLA ότι οι βιβλιοθήκες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην παροχή πρόσβασης στο Διαδίκτυο, χωρίς κόστος ή διάκριση στους χρήστες τους, οι βιβλιοθήκες και οι υπηρεσίες πληροφόρησης θα πρέπει να προσπαθούν να παρέχουν δωρεάν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και Wi-Fi στο σημείο της χρήση του: αυτό είναι το κλειδί για τη διασφάλιση της πρόσβασης για όλες τις κοινωνικοοικονομικές ομάδες και για την προώθηση της ψηφιακής και κοινωνικής ένταξης.

Όπου αυτό δεν είναι δυνατό, τα τέλη που ισχύουν για την πρόσβαση του κοινού πρέπει να είναι προσιτά στους χρήστες, σύμφωνα με το επίπεδο του τοπικού εισοδήματος. Η πρόσβαση σε διαδικτυακές πληροφορίες, είτε ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης είτε στο Διαδίκτυο, είναι ισοδύναμη με τη συμβατική ερευνητική βιβλιοθήκη και ως εκ τούτου θα πρέπει, όπου είναι δυνατόν, να διατίθεται δωρεάν στους χρήστες μόλις να πραγματοποιηθεί η αρχική αγορά (όπου απαιτείται).

Οι βιβλιοθήκες είναι επίσης χώροι για την ανταλλαγή ιδεών και τη διευκόλυνση της μάθησης και της δημιουργικότητας: αυτό μπορεί να βελτιωθεί μέσω της δωρεάν πρόσβασης στο Διαδίκτυο για την κοινοποίηση των ιδεών (π.χ. μέσω email και κοινωνικών μέσων), τη διάδοση πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω συμβολής σε πλατφόρμες ανταλλαγής γνώσεων όπως η Wikipedia) και τη συμμετοχή σε δίκτυα κοινού ενδιαφέροντος. Η συμμετοχή αυτή μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της ευημερίας και της θεμελιώδους αξιοπρέπειας της ανθρώπινης ζωής.

Η Βιβλιοθήκη AanZet στη Dordrecht City Library της Ολλανδίας αναφέρει ότι: «Στα γραφεία μας παρέχουμε υπολογιστές προς χρήση των επισκεπτών και WiFi με το οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο από τις δικές τους συσκευές. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών - και συνεπώς η πρόσβαση στο Διαδίκτυο - είναι δωρεάν. Χωρίς κάρτα βιβλιοθήκης (δηλαδή: Ιδιότητα μέλους) έχουν πρόσβαση σε ιστοσελίδες που σχετίζονται με τη βιβλιοθήκη. Για την ελεύθερη πλοήγηση στο Διαδίκτυο, χρειάζεται κάρτα βιβλιοθήκης/ιδιότητα μέλους. Φυσικά, οι νέοι σε ηλικία είναι καθιερωμένο να έχουν δωρεάν συνδρομή και επίσης υπάρχει δωρεάν συνδρομή για τους ενήλικους. Προωθούμε με έμφαση αυτή την ελεύθερη συνδρομή σε συνδυασμό με την ελεύθερη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, διότι πιστεύουμε ότι θα πρέπει να είναι δυνατό για όλους να κάνουν την ελεύθερη χρήση των υπολογιστών.»

2.4 Διαφάνεια

Οι βιβλιοθήκες και οι υπηρεσίες πληροφόρησης πρέπει να είναι διαφανείς σχετικά με τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση και με τα προσωπικά δεδομένα που διατηρούν, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών δεδομένων για τη χρήση του Διαδικτύου. Οι διατάξεις αυτές θα πρέπει να εξηγούνται με σαφήνεια στην Πολιτική Χρήσης Διαδικτύου και στους Όρους και Προϋποθέσεις χρήσης, και το προσωπικό της βιβλιοθήκης πρέπει να εκπαιδεύεται κατάλληλα ώστε να είναι σε θέση να ενημερώνει και να εξηγεί αυτά τα ζητήματα στους χρήστες.

Για παράδειγμα, εάν η βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί λογισμικό φιλτραρίσματος και παρακολουθεί τη χρήση, στην πολιτική χρήσης του Διαδικτύου θα πρέπει να το αναφέρει με σαφήνεια, όπως «Όλες οι υπηρεσίες της Anytown Library έχουν φιλτραριστεί προκειμένου να μπλοκάρουν την πρόσβαση σε ιστότοπους που είναι γνωστό ότι περιέχουν ανάρμοστο, επιβλαβές ή παράνομο περιεχόμενο. Ωστόσο, το λογισμικό φιλτραρίσματος δεν είναι αλάθητο και υπάρχει περίπτωση να αποκλειστεί νόμιμο περιεχόμενο και να μην φιλτράρεται κάποιο ακατάλληλο περιεχόμενο. Οι χρήστες θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν ότι η χρήση του Διαδικτύου μπορεί να παρακολουθείται».

2.5 Λογισμικό φιλτραρίσματος

Η ανάγκη διατήρησης ενός ασφαλούς περιβάλλοντος για ευάλωτους χρήστες σε κοινότητες, όπως τα παιδιά, μπορεί να απαιτεί τον αποκλεισμό συγκεκριμένου περιεχομένου. Αυτό μπορεί να γίνει αποδεκτό κατ' αρχήν, αλλά οι βιβλιοθήκες θα πρέπει πάντα να στοχεύουν στον όσο το δυνατό μικρότερο περιορισμό του περιεχομένου, όσο αυτό είναι εφικτό, σύμφωνα με τους κανόνες των τοπικών προτύπων, τη νομοθεσία και τις διατάξεις των μητρικών τους οργανισμών.

Οι αποφάσεις για φιλτράρισμα περιεχομένου θα πρέπει να βασίζονται στη νομιμότητα του περιεχομένου και στην καταλληλότητα εντός του κοινωνικού και πολιτιστικού πλαισίου στο οποίο γίνεται πρόσβαση στο περιεχόμενο. Το λογισμικό φιλτραρίσματος είναι μια ανακριβής και ατελής λύση που μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολικό και χαμηλό αποκλεισμό και δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως ενιαία λύση στο ζήτημα της διαχείρισης της δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Για παράδειγμα, σκεφτείτε τον κίνδυνο που παρουσιάζεται στα παιδιά των οποίων η καθημερινή επίσκεψη στο σχολείο συνεπάγεται τη διέλευση μιας μη περιφραγμένης πισίνας. Μπορούμε να προσπαθήσουμε να αποτρέψουμε τον πνιγμό των παιδιών τοποθετώντας φράχτες γύρω από τις πισίνες, αλλά υπάρχει πάντα ο κίνδυνος το πιο τολμηρό παιδί να σκαρφαλώσει πάνω από τον φράχτη και να πνιγεί. Εναλλακτικά, μπορούμε να τα μάθουμε να κολυμπούν και να τους παρέχουμε τις δεξιότητες για να προστατευτούν, όχι μόνο από αυτήν την πισίνα αλλά και από άλλες προκλήσεις με το νερό. (National Research Council, 2001; Στο Kranich, 2004, σ.17).

Όπου κρίνεται απαραίτητο να χρησιμοποιείται λογισμικό φιλτραρίσματος (ή αυτό απαιτείται από το νόμο), οι επαγγελματίες της πληροφόρησης θα πρέπει να υποστηρίζουν το καλύτερο σύστημα για το δικό τους περιβάλλον που θα είναι αρκετά ευέλικτο ώστε να παρέχει εκείνα τα επίπεδα πρόσβασης που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των μεμονωμένων χρηστών. Θα πρέπει επίσης να υποστηρίζουν το χαμηλότερο επίπεδο φιλτραρίσματος περιεχομένου που απαιτείται για τη διατήρηση της νομικής συμμόρφωσης.

Η Δημόσια Βιβλιοθήκη του Ρότερνταμ αποτελεί παράδειγμα βιβλιοθήκης η οποία δεν χρησιμοποιεί φιλτράρισμα στους δημόσιους τερματικούς σταθμούς της, παρέχοντας σε όλους τους χρήστες την ευκαιρία να έχουν πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των διαθέσιμων πληροφοριών για θέματα σύμφωνα με τα δικά τους συμφέροντα εντός των ορίων του νόμου και των γενικών κανόνων ευπρέπειας. Οι κανόνες της αναφέρουν ότι το «Απαγορεύεται η επίσκεψη σε ιστοσελίδες που εισαγάγουν διακρίσεις, είναι βίαιες ή πορνογραφικές» και οι χρήστες ενημερώνονται ότι «η Βιβλιοθήκη του Ρότερνταμ έχει επίσης το δικαίωμα να απομακρύνει έναν ή μια χρήστη/χρήστρια από το δίκτυο, εάν δεν συμπεριφέρεται σωστά ή δεν συμμορφώνεται με τους κανόνες της βιβλιοθήκης.»

Ένα άλλο παρόμοιο παράδειγμα, επίσης από την Ολλανδία, προέρχεται από τη Δημόσια Βιβλιοθήκη της Χάγης, η οποία αναφέρει «Καταρχήν, κάθε χρήστης έχει πλήρη πρόσβαση στο Διαδίκτυο, μόνο στο νεανικό τμήμα φιλτράρονται ορισμένοι ιστότοποι / θέματα (μέσω του Ελέγχου χρήσης Web της Cisco). Οποιοδήποτε αδικαιολόγητο μπλοκάρισμα μπορεί να αρθεί μόνο μέσω του τμήματος πληροφορικής. Η Βιβλιοθήκη πιστεύει ότι όλες οι πληροφορίες πρέπει να είναι προσβάσιμες σε όλους. Γι' αυτό δεν υπάρχει λογοκρισία στους σταθμούς εργασίας της Βιβλιοθήκης. Αυτό μας οδήγησε σε κάποιες δύσκολες αντιπαραθέσεις και σε ένα ανασφαλές περιβάλλον για τη νεολαία. Ως εκ τούτου, η Βιβλιοθήκη αποφάσισε να φιλτράρει το παράνομο περιεχόμενο στο νεανικό τμήμα.»

2.6 Απεμπλοκή περιεχομένου

Πρέπει να υπάρχουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές και διαφανής διαδικασία για την εκχώρηση πρόσβασης κάθε νομικού περιεχομένου, που έχει μπλοκαριστεί με ακατάλληλο τρόπο. Το προσωπικό της βιβλιοθήκης πρέπει να διαθέτει τις δεξιότητες και τις γνώσεις και να είναι ικανό να κατανοεί και να εξηγεί γιατί μια συγκεκριμένη ιστοσελίδα έχει μπλοκαριστεί να είναι ικανό να λάβει αποφάσεις σχετικά με την καταλληλότητα για την παροχή πρόσβασης στην ιστοσελίδα και όποτε κρίνει απαραίτητο να μπορεί να αποδεσμεύσει ιστοσελίδες χωρίς επιβαρυντικές γραφειοκρατικές διατυπώσεις.

Για παράδειγμα, σκεφτείτε ένα χρήστη που θέλει να υποβάλλει αίτηση για τη θέση πωλητή σε μεγάλο, γνωστό κατάστημα ενδυμάτων. Προσπαθεί να έχει πρόσβαση στην ιστοσελίδα του καταστήματος, αλλά αντικρύζει ένα μήνυμα που τον ενημερώνει ότι «Η πρόσβαση σε αυτή την ιστοσελίδα δεν επιτρέπεται». Νιώθοντας ότι έχει κάνει κάτι λάθος, ντρέπεται να προσεγγίσει το προσωπικό της βιβλιοθήκης. Φεύγει από τη βιβλιοθήκη απογοητευμένος, καθώς δεν έχει επιτύχει το στόχο της επισκέψεως του.

Ένα διαφορετικό σενάριο που θα μπορούσε να εξεταστεί είναι εκείνο όπου ο ίδιος ο χρήστης αντικρύζει ένα μήνυμα που λέει, «Παρακαλώ, απευθυνθείτε στο προσωπικό, το οποίο πρόθυμα θα σας συμβουλέψει αν επιθυμείτε την πρόσβαση στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα». Πλησιάζει το προσωπικό στο γραφείο εξυπηρέτησης, όπου αναγνωρίζοντας την ιστοσελίδα, αντιλαμβάνεται ότι αυτή έχει «μπλοκαριστεί» επειδή περιέχει εικόνες γυναικών με εσώρουχα, και να μπορεί να προσαρμόσει τις ρυθμίσεις του λογισμικού «φιλτραρίσματος», ώστε να επιτρέψει στο χρήστη να έχει πρόσβαση στην ιστοσελίδα και να προχωρήσει με την υποβολή αίτησης εργασίας. Φεύγει από τη βιβλιοθήκη ικανοποιημένος, καθώς έχει επιτύχει το στόχο του και χωρίς καμία αίσθηση λανθασμένου χειρισμού.

(Βασισμένο στο πρόγραμμα MAIPLE, Spacey et al, 2014)

2.7 Απόρρητο χρήσης

Τα δικαιώματα των χρηστών για τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να γίνονται σεβαστά. Όπου είναι δυνατόν, η πρόσβαση του επισκέπτη στο δημόσιο Διαδίκτυο πρέπει να είναι διαθέσιμη χωρίς κωδικό αναγνώρισης, ώστε να επιτρέπεται η έρευνα χωρίς παρεμβάσεις. Επιπλέον, όπου είναι εφικτό, οι βιβλιοθήκες πρέπει να εγκαταστήσουν οθόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων, ώστε οι χρήστες να μπορούν να επωφελούνται από υπηρεσίες όπως διαδικτυακές συναλλαγές, χωρίς ακατάλληλη θέαση από άλλους χρήστες.

Η δημοτική βιβλιοθήκη Bibliotheek AanZet του Dordrecht αποτελεί ένα παράδειγμα βιβλιοθήκης που έχει στόχο να προστατεύσει την ιδιωτικότητα στον υπολογιστή του χρήστη, προστατεύοντας/καλύπτοντας τις οθόνες με ειδικές οθόνες.

Αυτά τα απλά μέτρα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, απομακρύνουν την ανάγκη να υποστηριχθούν υψηλότερα επίπεδα ελέγχου/φιλτραρίσματος που δικαιολογούνται από την αποφυγή προσβολής από άλλους χρήστες. Παρότι, η παρακολούθηση της χρήσης μπορεί να αποτελεί ένα σημαντικό δείκτη για τους σκοπούς της μέτρησης των επιδόσεων, η εποπτεία και η παρακολούθηση των χρηστών πρέπει να περιοριστεί στο απολύτως ελάχιστο απαραίτητο για να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική διαχείριση και η νομική συμμόρφωση. Επιπλέον, όλοι οι χρήστες πρέπει να ενημερώνονται για κάθε μέτρο εποπτείας που εφαρμόζεται.

Οι δημόσιες βιβλιοθήκες έχουν επίσης καθήκον να διασφαλίζουν ότι οι χρήστες είναι ενήμεροι για πιθανούς κινδύνους των προσωπικών τους δεδομένων όταν χρησιμοποιούν υπολογιστές δημόσιας πρόσβασης, με σαφείς και ορατές προειδοποιήσεις ώστε να μην επιλέγουν τα «Αποθήκευση του κωδικού μου» ή «Αποθήκευση των στοιχείων μου στον υπολογιστή» και να διασφαλίζουν ότι αποσυνδέονται πλήρως μετά τη χρήση των ιστότοπων ηλεκτρονικού εμπορίου, τραπεζικών και κρατικών υπηρεσιών. Αυτό θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνεται σε κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης χρηστών.

Η δημοτική βιβλιοθήκη Bibliotheek AanZet του Dordrecht αποτελεί ένα παράδειγμα βιβλιοθήκης που έχει στόχο να προστατεύσει την ιδιωτικότητα στον υπολογιστή του χρήστη, προστατεύοντας/καλύπτοντας τις οθόνες με ειδικές οθόνες.

Άλλα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων περιγράφονται στη Δημόσια Βιβλιοθήκη της Χάγης: «Μετά την αποσύνδεση του χρήστη, γίνεται επανεκκίνηση του υπολογιστή, ώστε να επιστραφεί στις αρχικές του ρυθμίσεις: τα αποθηκευμένα δεδομένα, το ιστορικό περιήγησης, οι κωδικοί εισόδου και όλες οι προτιμήσεις διαγράφονται. Εάν ο χρήστης δεν αποσυνδεθεί, ο υπολογιστής επανεκκινείται/καθαρίζει αυτόματα μετά από ένα τέταρτο.»

Σε εθνικό επίπεδο (π.χ. μέσω εθνικών επαγγελματικών φορέων) και σε διεθνές επίπεδο (μέσω IFLA), οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες της πληροφόρησης πρέπει να αναμειγνύονται και να συμμετέχουν ενεργά σε διαβουλεύσεις και σε συνομιλίες σχετικά με την παρακολούθηση, την εποπτεία και τον έλεγχο πρόσβασης των ατόμων στο Διαδίκτυο σε τοπικό, οργανωτικό, εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο.

2.8 Χρήση από άτομα με αναπηρίες

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η υπηρεσία δημόσιας διαδικτυακής πρόσβασης είναι προσβάσιμη σε όλη την κοινότητα χρηστών και προσφέρει δίκαιη και ισότιμη πρόσβαση, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να θεωρούν ότι τα μέλη της κοινότητας των χρηστών τους έχουν ευρύ φάσμα διαφορετικών ικανοτήτων και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να στοχεύουν στην προμήθεια τεχνολογίας που

ενσωματώνει λειτουργίες προσβασιμότητας. Οι λειτουργικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες πρέπει να αναφέρονται σύμφωνα με τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες (United Nations, 2006).

Αυτό μπορεί να συνεπάγεται, για παράδειγμα, τη χρήση βοηθητικών τεχνολογιών, όπως ειδικά προγράμματα λογισμικού και συσκευές για τη χρήση των υπολογιστών ή άλλων παρεχόμενων συσκευών, καθώς και δικτυακούς τόπους και εφαρμογές των βιβλιοθηκών. Οι τυφλοί ή τα άτομα με μερική όραση ενδέχεται να χρειάζονται ειδικά προγράμματα ανάγνωσης οθόνης και μεγεθυντικούς φακούς, ενώ τα άτομα με περιορισμένη κινητικότητα ενδέχεται να χρειάζονται λογισμικό αναγνώρισης φωνής. Επιπλέον, πρέπει να είναι διαθέσιμα πληκτρολόγια που έχουν σχεδιαστεί για άτομα με χαμηλή όραση ή για άτομα που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ποντίκι (π.χ. λόγω της νόσου του Parkinson). Τα γραφεία των ηλεκτρονικών υπολογιστών θα πρέπει να είναι ρυθμιζόμενου ύψους για άτομα σε αναπηρικές καρέκλες. Όταν γίνονται συνδρομητές ή αγοράζουν από τρίτους, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να αναζητούν περιεχόμενο που πληροί τα πρότυπα προσβασιμότητας στο Διαδίκτυο (π.χ. WCAG 2.1, που έχει αναπτυχθεί από το W3C (2018) και είναι χρήσιμο για ιστοσελίδες και εφαρμογές). Όλα τα ηλεκτρονικά έντυπα της βιβλιοθήκης που δημοσιεύονται πρέπει να είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Τα παραπάνω δεν είναι εξαντλητικός κατάλογος απαιτήσεων: όλες οι υπηρεσίες θα πρέπει να έρχονται σε επαφή και να συμβουλευονται τακτικά την κοινότητα των χρηστών τους και να εφοδιάζονται αναλόγως, ώστε να εξασφαλίσουν ότι η υπηρεσία είναι πραγματικά προσβάσιμη σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες.

Παραδείγματα ορθής πρακτικής για την υιοθέτηση τεχνολογιών προσβασιμότητας προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρίες, απολαμβάνουν ίσης πρόσβασης στο διαδίκτυο μπορούν να βρεθούν σε πρωτοβουλίες της Τσεχικής Δημοκρατίας. Σε αυτές περιλαμβάνονται το Friendly Vox, μια διαδικτυακή πύλη με δυνατότητα ομιλίας, η οποία παρέχει λύση για την παροχή πρόσβασης σε υπηρεσίες πληροφοριών και επικοινωνιών χωρίς να χρειάζεται να χρησιμοποιεί το οπτικό πεδίο· το Biblioweb, που είναι ένας διαγωνισμός βιβλιοθηκών, ο οποίος στοχεύει στην αξιολόγηση των ιστοτόπων τους και απονέμει βραβείο στη βιβλιοθήκη με τις καλύτερες ιστοσελίδες χωρίς φραγμούς· το Handicap Friendly, το οποίο αποτελεί πιστοποιητικό για βιβλιοθήκες που παρέχουν εξαιρετικές υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών) για άτομα με αναπηρίες και την Daleth, γνωστή και ως Πύλη Βιβλιοθηκών για Προβλήματα Όρασης, η οποία είναι μια βιβλιοθήκη σε Εθνικό επίπεδο με προσβάσιμο υλικό, όπως ηλεκτρονικά έγγραφα, απτικές εκτυπώσεις (Braille) και οπτικοακουστικές ή υβριδικές δημοσιεύσεις. Περισσότερες πληροφορίες για τα έργα αυτά περιέχονται στο Παράρτημα Α.

2.9 Ασφάλεια και χρήση διαδικτύου από ανηλίκους

Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Παιδιού (United Nations 1989, άρθρο 17) υποστηρίζει ότι «Οι κυβερνήσεις πρέπει να βοηθήσουν στην προστασία των παιδιών από υλικά που θα μπορούσαν να τα βλάψουν». Αν και αναγνωρίζεται η σημασία της προστασίας των ανηλίκων, αυτό δεν πρέπει να χρησιμοποιείται ως δικαιολογία για υπερβολικά επίπεδα φιλτραρίσματος. Ενώ αναγνωρίζεται ότι η προσφορά φιλτραρισμένης πρόσβασης μπορεί να θεωρηθεί κατάλληλη για μια συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα, η εκπαίδευση γονέων και προσωπικού και η εκπαίδευση των χρηστών διαδραματίζουν εξίσου σημαντικό και κατάλληλο ρόλο βοηθώντας τους ανηλίκους να μάθουν να αξιολογούν τις πληροφορίες και να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο με ασφάλεια και να αποφεύγουν κινδύνους. Συγκεκριμένα, η δήλωση IFLA του Τμήματος Βιβλιοθηκών για Παιδιά και Νέους σχετικά με τα Social Media, Children and Young Adults @ the Library προσφέρει χρήσιμες οδηγίες για βιβλιοθηκονόμους, γονείς, παιδιά και νέους ενήλικες σχετικά με την ασφάλεια,

το απόρρητο και τη διαδικτυακή συμπεριφορά (IFLA Τμήμα Βιβλιοθηκών για Παιδιά και Νέους,, 2015). Επιπλέον, θα πρέπει να αναγνωριστεί ότι η εκπαίδευση των χρηστών σχετικά με την ασφάλεια στο Διαδίκτυο είναι εξίσου απαραίτητη για τους πρωτόπειρους και λιγότερο έμπειρους χρήστες του Διαδικτύου.

Η Περιφερειακή Βιβλιοθήκη στο Κάρολοβυ Βάρι (Regional Library in Karlovy Vary) στην Τσεχική Δημοκρατία συνεργάζεται με ειδικούς σε θέματα ασφάλειας στο Διαδίκτυο και συμμετέχει σε ένα έργο με τίτλο Internetem bezpečně (Ασφαλής χρήση του Διαδικτύου). Έχουν δημιουργήσει εγχειρίδια και φυλλάδια σχετικά με την ασφάλεια στο διαδικτυακό περιβάλλον για παιδιά και ενήλικες και τα διαθέτουν ελεύθερα διαθέσιμα για λήψη. Διοργανώνουν εργαστήρια και άλλες εκδηλώσεις σε αυτόν τον τομέα, ενώ υπάρχει επίσης διαθέσιμη διαδικτυακή βοήθεια. Η Δημόσια Βιβλιοθήκη Pilsen (Pilsen Public Library) είναι μία από τις τσεχικές βιβλιοθήκες που συμμετέχουν τακτικά στην Ημέρα Ασφαλούς Διαδικτύου, μια διεθνή ημέρα για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Εισάγει προγράμματα για τους χρήστες τους, συνήθως εργαστήρια και διαγωνισμούς για παιδιά και νέους.

Στη Λιθουανία, η Εθνική Βιβλιοθήκη Martynas Mažvydas της Λιθουανίας και οι δημοτικές δημόσιες βιβλιοθήκες είναι μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών που προσκλήθηκαν στο Συμβουλευτικό Συμβούλιο της κοινοπραξίας National Safer Internet που ηγήθηκε του έργου Safer Internet Center Lithuania: draugiskasinternetas.lt από το 2006. Κάθε χρόνο για τον εορτασμό της Ημέρας Ασφαλούς Διαδικτύου το δίκτυο δημόσιων βιβλιοθηκών στη Λιθουανία προσκαλεί τους χρήστες να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικές ταινίες για την ασφάλεια στο Διαδίκτυο και σχετικά θέματα, να κάνουν τεστ ασφαλούς χρήσης του και να συμμετάσχουν σε διαγωνισμούς, κουίζ και εργαστήρια. (Safer Internet Centre Lithuania 2019).

2.10 Εκπαίδευση χρηστών και εκπαίδευση δεξιοτήτων Η/Υ

Οι βιβλιοθηκονόμοι και οι επαγγελματίες της πληροφόρησης διαδραματίζουν βασικό ρόλο στην προοπτική των χρηστών τους να επωφεληθούν από τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες στο Διαδίκτυο. Ανάλογα με την αποστολή και τους πόρους της βιβλιοθήκης, η εκπαίδευση των χρηστών θα πρέπει να είναι συνεχής για όλους και οι συναντήσεις που απευθύνονται ειδικά σε γονείς και άλλους κηδεμόνες να πραγματοποιούνται σε τακτική βάση ώστε να τους βοηθήσουν στην υποστήριξη των παιδιών τους στην ασφαλή χρήση του Διαδικτύου και της τεχνολογίας.

Εκτός από την εκπαίδευση σχετικά με την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου, οι βιβλιοθήκες μπορούν να ωφελήσουν τους πρωτόπειρους χρήστες υπολογιστών και Διαδικτύου μέσω της παροχής βασικής εκπαίδευσης σε δεξιότητες υπολογιστών. Οι δημόσιες βιβλιοθήκες που παρέχουν υπολογιστές δημόσιας πρόσβασης είναι ο καταλληλότερος φορέας για να αντιμετωπίζουν ζητήματα ψηφιακού χάσματος μέσω της ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων. Αυτό έχει αναγνωριστεί από την TASCCHA ως η «προστιθέμενη αξία» της δημόσιας πρόσβασης στις βιβλιοθήκες σε σύγκριση με τα διαδικτυακά καφέ ή άλλα σημεία πρόσβασης του κοινού (Sey et al. 2013).

Το EIFL ((Electronic Information for Libraries, www.eifl.net) έχει αναπτύξει μια πρωτοβουλία ανάπτυξης ικανοτήτων για δημόσιες βιβλιοθήκες στην Αφρική, για να συνδέσει τους μη συνδεδεμένους και να προσελκύσει άτομα που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το Διαδίκτυο (EIFL nd).

Εκτός από τη βασική εκπαίδευση σε δεξιότητες υπολογιστών, η εκπαίδευση των χρηστών θα πρέπει να περιλαμβάνει τις δεξιότητες του γραμματισμού στα μέσα επικοινωνίας και της πληροφοριακής παιδείας, δηλαδή την ικανότητα να είναι κάποιος σε θέση να αξιολογεί την καταλληλότητα, την ποιότητα και την αυθεντικότητα των πληροφοριών και της επικοινωνίας (συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας διάκρισης της εσφαλμένης; πληροφόρησης και της παραπληροφόρησης όπως οι «ψευδείς ειδήσεις») και την αξιολόγηση έγκυρων πληροφοριών, κατανόηση και σεβασμός των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, και τις τεχνικές αναζήτησης. Εξωτερικοί πόροι φορείς, όπως αυτοί που παρέχονται διαδικτυακά από την Childnet International (2018) και την EDRi's Your Guide to Digital Defenders vs. Data Intruders – Privacy for Kids! (EDRi 2016) μπορούν να χρησιμοποιηθούν βοηθητικά για αυτές τις δραστηριότητες.

Η Βιβλιοθήκη της Χάγης στην Ολλανδία προσφέρει μαθήματα υπολογιστών και Διαδικτύου για σχεδόν 20 χρόνια. Το 2019 εξακολουθεί να υπάρχει ανάγκη για βασικές δεξιότητες, αλλά τα τελευταία χρόνια υπάρχουν και μαθήματα στον τομέα της ασφάλειας και της ιδιωτικότητας στο διαδίκτυο. Ένα από αυτά τα μαθήματα (Εισαγωγή στην κυβερνοασφάλεια) αφορά τη συνεργασία με την CISCO. Εκτός από την κανονική προσφορά μαθημάτων, το ευρωπαϊκό έργο Older People in the Neighborhood λειτουργεί επίσης σε διάφορους κλάδους. Εκτός από τα μαθήματα, το έργο προσφέρει επίσης διαλέξεις, συζητήσεις, συναντήσεις. Είναι επίσης δυνατή η ανάγνωση μιας εφημερίδας από κοινού. Στόχος είναι οι ηλικιωμένοι να μπορούν να ενισχύσουν τα κοινωνικά τους δίκτυα και να παραμείνουν αυτοδύναμοι για όσο το δυνατόν περισσότερο.

Στο μάθημα Working with E-Government, οι άνθρωποι μαθαίνουν πώς να αλληλεπιδρούν με ιστότοπους του δήμου και της κυβέρνησης. Οι εκπαιδευτικοί που διδάσκουν αυτό το μάθημα είναι ειδικά εκπαιδευμένοι, μεταξύ άλλων στο να εγγυηθούν την ιδιωτικότητα των συμμετεχόντων. Για το σκοπό αυτό μπορούν να χρησιμοποιηθούν και οθόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων, για να διαχωριστούν οι σταθμοί εργασίας μεταξύ τους.

2.11 Εκπαίδευση προσωπικού

Όλο το προσωπικό που αλληλοεπιδρά με τους χρήστες θα πρέπει να εκπαιδεύεται τακτικά ώστε να κατανοεί τις βασικές νομικές, ηθικές, κοινωνικές και πολιτικές επιπτώσεις της χρήσης του Διαδικτύου και τους περιορισμούς στη χρήση. Αυτό ισχύει για τους υπεύθυνους βιβλιοθηκών, τους διευθυντές, το προσωπικό παροχής υπηρεσιών και τους εθελοντές βοηθούς.

Το προσωπικό θα πρέπει επίσης να λαμβάνει τακτική και συχνή εκπαίδευση σχετικά με την πολιτική χρήσης ώστε να κατανοεί τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση και πώς να ξεμπλοκάρει τους περιορισμούς, καθώς και σχετικά με τον τρόπο παροχής εκπαιδευτικών σεμιναρίων για χρήστες, γονείς και κηδεμόνες σχετικά τις δεξιότητες του γραμματισμού στα μέσα επικοινωνίας και της πληροφοριακής παιδείας και την ασφαλή χρήση του Διαδικτύου. Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται στις βέλτιστες πρακτικές της εκπαίδευσης των χρηστών και στις αποτελεσματικές παιδαγωγικές πρακτικές της διδασκαλίας σχετικά με την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και την ελεύθερη πρόσβαση στην πληροφόρηση, προκειμένου να ενδυναμώσει και να υποστηρίξει καλύτερα τις κοινότητες.

«Το εκπαιδευμένο προσωπικό της βιβλιοθήκης βοηθά τους χρήστες να βρίσκουν και να χρησιμοποιούν διαδικτυακές πληροφορίες ως εργαλείο ανάπτυξης, βελτίωσης της ικανότητας και της γνώσης στην υγεία, την εκπαίδευση, τη γεωργία, το περιβάλλον και τη δημιουργία εισοδήματος. Για παράδειγμα, οι δημόσιες βιβλιοθήκες διδάσκουν σε αγρότες που παράγουν καφέ και ψαράδες πώς να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να προωθήσουν καλύτερα τα προϊόντα τους και να έχουν πρόσβαση στις τιμές της αγοράς. Βοηθούν τους ανθρώπους να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες

σχετικά με την πρόωμη παιδική ανάπτυξη και τη διατροφή, το HIV/AIDS και την υγεία της μητέρας. Και, δίνουν στους ανθρώπους πρόσβαση σε πληροφορίες για τη βιολογική γεωργία και τους δείχνουν πώς να καταπολεμήσουν την κλιματική αλλαγή και την αποψίλωση των δασών.» (IFLA, 2012b, σ.2)

Στη Δημόσια Βιβλιοθήκη της Χάγης, προκειμένου να ενημερώνονται οι εργαζόμενοι για τις εξελίξεις στον τομέα των υπολογιστών, του Διαδικτύου και του γραμματισμού στα μέσα επικοινωνίας, το Κέντρο Ψηφιακής Πληροφόρησης διανέμει κάθε μήνα μια (ψηφιακή) Εφημερίδα Αποκομμάτων που περιέχει μια επιλογή σχετικών άρθρων. Επιπλέον, οργανώνει τακτική εκπαίδευση για να διατηρεί τους συναδέλφους ενημέρους στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων.

Το προσωπικό θα πρέπει επίσης να εκπαιδευτεί ώστε να απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με τη χρήση λογισμικού φιλτραρίσματος, την αιτιολόγηση οποιουδήποτε φιλτραρίσματος πρόσβασης, τις κατηγορίες περιεχομένου που έχει αποκλειστεί και τις διαδικασίες για την απεμπλοκή ιστοτόπων. Στο ανώτερο προσωπικό θα πρέπει να παρασχεθεί εκπαίδευση ώστε να αποκτήσει δεξιότητες συνηγορίας και βαθύτερη κατανόηση των θεμάτων δημόσιας πολιτικής και της ειδικής νομοθεσίας που σχετίζεται με την ιδιωτική ζωή, την πνευματική ελευθερία, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας (ειδικά για την παραβίαση περιεχομένου), τα ανθρώπινα δικαιώματα, την προστασία ανηλίκων, την υποδαύλιση του φυλετικού μίσους, την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο και την ουδετερότητα του δικτύου.

Τα παραπάνω δεν είναι μια εξαντλητική λίστα, καθώς οι απαιτήσεις για εκπαίδευση θα είναι συνεχείς και θα αλλάζουν σύμφωνα με τις νέες τεχνολογικές, κοινωνικές και νομικές εξελίξεις.

2.12 Κοινωνικά μέσα

Το περιεχόμενο των μέσων κοινωνικής δικτύωσης θα πρέπει να αντιμετωπίζεται όπως και το περιεχόμενο στο Διαδίκτυο και να επιτρέπεται η αρχή της πλήρους πρόσβασης σε όσο το δυνατόν περισσότερο εντός των ορίων του νόμου. Οι γονείς και οι κηδεμόνες θα πρέπει να αναλάβουν την πρωταρχική ευθύνη για τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τα παιδιά τους. Η ερευνητική μελέτη του 2012 της TASCCHA σχετικά με την υπολογιστική πρόσβαση στο κοινό υπογραμμίζει ότι η δυνατότητα και η ενθάρρυνση της υπεύθυνης χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στις βιβλιοθήκες δημιουργεί ευκαιρίες για τους πολίτες να «συμμετέχουν στην παραγωγή μέσων δικτύωσης και στην οικονομική κινητοποίηση των απλών πολιτών» (Walton and Donner 2012: 2).

Η παροχή εκπαίδευσης στα μέσα επικοινωνίας προς τους νέους μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο μέσο ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι σε θέση να αποκτήσουν διασκέδαση, σύνδεση, ευχαρίστηση και μάθηση από νέα μέσα ενημέρωσης, χωρίς να ζημιώνεται η δική τους ασφάλεια. Οι βιβλιοθήκες μπορούν να προσφέρουν υποστήριξη συμπεριλαμβάνοντας συνδέσμους και αναφέροντας το επιβλαβές και καταχρηστικό περιεχόμενο, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με το πού θα μπορούν να λάβουν οι νέοι περαιτέρω βοήθεια. Από αυτή την άποψη, το Τμήμα Βιβλιοθηκών για Παιδιά και Νέους (2015) Statement on Social Media, Children και το Young Adults @ the Library της IFLA προσφέρει χρήσιμες οδηγίες όπως σημειώνεται στο (9) παραπάνω.

Η Βιβλιοθήκη της Χάγης διαθέτει 50 Εκπαιδευτές κοινωνικών μέσων που βοηθούν τους συναδέλφους και προσφέρουν εκπαίδευση στον τομέα της παιδείας στα μέσα επικοινωνίας. Επιπλέον, δεσμεύονται να παρέχουν καθοδήγηση στους πολίτες σε αυτόν τον τομέα, για παράδειγμα μέσω ενημερωτικών συναντήσεων (Mediacafés), υποστήριξης στα σχολεία, κλπ. Μεταξύ άλλων, γίνονται μαθήματα vlogging, δημιουργίας (και αναγνώρισης) ψευδών ειδήσεων, τρισδιάστατης εκτύπωσης, εργασίας σε πράσινη οθόνη. Κάθε μήνα η Κεντρική Βιβλιοθήκη διοργανώνει Coderclub. Τα παιδιά μεταξύ 7 και 17 ετών μαθαίνουν πώς να προγραμματίζουν με

παιγνιώδη τρόπο. (συμπεριλαμβανομένου του Scratch, HTML, Microbit).Τα σεμινάρια αυτά εξαντλούνται κάθε μήνα: 50 παιδιά, συν τους γονείς τους.

Την ευθύνη για τη ρύθμιση του περιεχομένου του Διαδικτύου, των εταιρειών κοινωνικής δικτύωσης και των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου φέρουν επίσης οι κυβερνητικές υπηρεσίες και οι μη κυβερνητικές πρωτοβουλίες .

2.13 Ασύρματο δίκτυο

Η αλματώδης αύξηση της κατοχής των κινητών συσκευών συνεπάγεται ότι, ολοένα και περισσότερο, η πιο οικονομική και οικονομικά αποδοτική κατεύθυνση για τις βιβλιοθήκες – τόσο στις αναπτυσσόμενες όσο και στις ανεπτυγμένες χώρες – θα είναι να μετατοπίσουν το υπόλοιπο της παροχής σε Wi-Fi για να συμπληρώσουν την παροχή προσωπικών υπολογιστών. Η παροχή Wi-Fi γίνεται περισσότερο μια πρωτοβουλία για όλη την πόλη ή την περιοχή παρά ένα ζήτημα αρχής της βιβλιοθήκης και οι εξελίξεις στην τεχνολογία Wi-Fi έχουν μειώσει τον αντίκτυπο των περιορισμών εύρους ζώνης.

Στην έκθεση του Scottish Library and Information Council (SLIC) σχετικά με το Wi-Fi στις Βιβλιοθήκες της Σκωτίας αναφέρεται ότι ένας βιβλιοθηκονόμος σχολίασε: «Το προσωπικό που στο παρελθόν αφιέρωνε πολύ χρόνο για να ασχοληθεί με παράπονα, προβλήματα σύνδεσης και αστοχία εξοπλισμού, τώρα αφιερώνει περισσότερο χρόνο στην υποστήριξη των χρηστών στην πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των υπηρεσιών της βιβλιοθήκης μας.» (Robertson, 2015, σ.33).

Ένα άλλο παράδειγμα της σημασίας του Wi-Fi παρέχεται από την de Bibliotheek AanZet, βιβλιοθήκη της πόλης Dordrecht στην Ολλανδία, οι οποίοι παρατήρησαν ότι «η βελτιστοποίηση των ταχυτήτων WiFi - που πραγματοποιήθηκε το 2018 - είχε τεράστιο αντίκτυπο στη χρήση των χώρων των αναγνωστηρίων από μαθητές και φοιτητές. Χωρίς τη χρήση μιας σαφούς επικοινωνίας μάρκετινγκ μόνο μέσω της διαφήμισης από στόμα σε στόμα, διαδόθηκαν από τον έναν στον άλλον οι βελτιωμένες συνθήκες στις βιβλιοθήκες. Αυτό σημαίνει ότι έχουμε περισσότερους μαθητές και φοιτητές που χρησιμοποιούν τη βιβλιοθήκη ως χώρο εργασίας».

Ομοίως, επίσης στην Ολλανδία, η Δημόσια Βιβλιοθήκη της Χάγης προσφέρει δωρεάν απεριόριστη πρόσβαση Wi-Fi για όλους σε όλα τα παραρτήματα της και οι χρήστες μπορούν να την χρησιμοποιήσουν στους φορητούς υπολογιστές, στα tablet και στα smartphone τους. Οι χρήστες πρέπει να αποδέχονται πριν από τη χρήση τους όρους χρήσης του δήμου. Καθημερινά εκατοντάδες άνθρωποι τη χρησιμοποιούν μόνο στην Κεντρική Βιβλιοθήκη. Για να μπορέσουν άτομα με χαμηλότερο εισόδημα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και μαθήματα, η Βιβλιοθήκη προσφέρει εκπώσεις σε άτομα με το πάσο Stork [εκπτώτικη κάρτα για άτομα με περιορισμένα μέσα].

Οι ίδιες αρχές σχετικά με την ανεμπόδιστη πρόσβαση θα πρέπει να ισχύουν όσον αφορά την παροχή Wi-Fi όπως και για τη στατική πρόσβαση, ιδίως δεδομένου ότι η πρόσβαση γίνεται συνήθως μέσω της(των) φορητής συσκευής(ών) του ίδιου του χρήστη. Οι αποφάσεις σχετικά για τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση Wi-Fi θα πρέπει να εφαρμόζονται έχοντας αυτό κατά νου και θα πρέπει να συνεπάγονται όσους περιορισμούς είναι απολύτως απαραίτητοι στο όνομα της νομιμότητας, της διασφάλισης και της ασφάλειας.

2.14 Λήψη αποφάσεων

Οι αποφάσεις που αφορούν τη διαχείριση της δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι κατ' ανάγκη ευαίσθητες και εξαρτώνται από το πλαίσιο. Αναγνωρίζεται ότι οι τοπικοί προβληματισμοί και τα κοινοτικά πρότυπα θα παίζουν αναπόφευκτα ρόλο στον καθορισμό του τι θα λειτουργήσει καλύτερα σε ένα συγκεκριμένο περιβάλλον. Όλο το εξειδικευμένο προσωπικό της βιβλιοθήκης, συμπεριλαμβανομένων των βιβλιοθηκονόμων, των επαγγελματιών της πληροφόρησης, του προσωπικού πληροφορικής και των χειριστών, διαδραματίζει ρόλο στη διαμόρφωση της κουλτούρας της πρόσβασης στις πληροφορίες εντός της βιβλιοθήκης και θα πρέπει να συγκεντρώνει τη συλλογική του εμπειρία σε μια θετική, συλλογική προσέγγιση για τις αποφάσεις που υποστηρίζουν την παροχή ανοικτής πληροφόρησης και πρόσβασης στο Διαδίκτυο προς όλους τους χρήστες της βιβλιοθήκης.

2.15 Ανασκόπηση και συμμετοχή των ενδιαφερομένων

Κάθε υπηρεσία πληροφοριών που παρέχει δημόσια πρόσβαση στο διαδίκτυο θα πρέπει να διαθέτει χρονοδιάγραμμα τακτικής επανεξέτασης της αποτελεσματικότητας, της συνάφειας και της ανάγκης για τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση και την παρακολούθηση της χρήσης. Οι κοινοτικοί κανόνες και πρότυπα υπόκεινται σε αλλαγές ανά περιόδους, και οι αποφάσεις για την πρόσβαση τίθενται σε αναμονή για τακτικούς και εξονυχιστικούς ελέγχους.

Οι υπηρεσίες βιβλιοθήκης πρέπει να συνεργάζονται και να συζητούν με σχετικούς τοπικούς και εθνικούς φορείς, όπως επαγγελματικούς φορείς, IFLA, MKO για την ασφάλεια στο διαδίκτυο, την εθνική διαδικτυακή αρχή (εάν υπάρχει), καθώς και με τους βασικούς ενδιαφερομένους και τους τελικούς χρήστες κατά τη διεξαγωγή των εν λόγω εξετάσεων και στοχεύουν να διατηρήσουν την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ των αρχών δεοντολογίας που περιγράφονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές και των αναγκών των επιμέρους ενδιαφερομένων.

Ο τομέας της βιβλιοθήκης και των υπηρεσιών πληροφοριών θα πρέπει να διατηρεί υψηλού επιπέδου σχέσεις εργασίας με οποιαδήποτε σχετική εθνική διαδικτυακή αρχή, ρυθμιστική αρχή ονομάτων ιστοσελίδας και οργανισμό ασφάλειας του κυβερνοχώρου, ώστε να παρέχει στοιχεία χρήσιμα για την ανάπτυξη πολιτικής και να επιτρέπει την ανάληψη δράσης σε περιπτώσεις επιβλαβούς περιεχομένου.

Η σημασία της καθοδήγησης από τις δεοντολογικές και επαγγελματικές αρχές της βιβλιοθήκης και του έργου πληροφόρησης σχετικά με την ελευθερία πρόσβασης στην πληροφόρηση και την ελευθερία της έκφρασης θα πρέπει να στηρίζει κάθε περαιτέρω ανάπτυξη πολιτικής και πρακτικής όσον αφορά την παροχή δημόσιας πρόσβασης στο διαδίκτυο.

3 Αναφορές και άλλες πηγές

Bertot, J C, McLure, C R and Jaeger, P T (2008) The Impacts of Free Public Internet Access on Public Library Patrons and Communities. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 78(3) 285-301.

Childnet International (2018) *Resources*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/11092> (accessed 29.06.2018)

Cooke, L (2007) Do we want a perfectly filtered world? [editorial] *Library Student Journal* November [online]. Available at: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/3278/1/LSJeditorial%5b1%5d.pdf>

Cooke, L, Spacey, R, Muir, A & Creaser, C (2014) Filtering access to the internet in public libraries: an ethical dilemma? IN: Preisig, A.V., Rosch, H. and Stuckelberger, C. (eds.) *Ethical Dilemmas in the Information Society Codes of Ethics for Librarians and Archivists Papers from the IFLA/FAIFE Satellite Meeting 2014*. Geneva: Globethics.net, pp. 179 - 190. Available at: https://www.globethics.net/documents/4289936/13403236/GE_Global_11_web_final.pdf (accessed 18.01.2019)

Dynamic Coalition on Public Access in Libraries (2015) *Principles on Public Access in Libraries*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/10328> (accessed 04.09.2018)

EDRi (2016) *Your Guide to Digital Defenders vs. Data Intruders – Privacy for Kids!* Available at: <https://edri.org/privacy-for-kids-digital-defenders/> (accessed 04.09.2018)

EIFL (n.d.) *Capacity Building of Public Librarians in Africa*. Available at: <https://www.eifl.net/eifl-in-action/capacity-building-public-librarians-africa> (accessed 13.05.2019)

Federal Communications Commission (2017) *Children's Internet Protection Act (CIPA)*. Available at: <https://www.fcc.gov/consumers/guides/childrens-internet-protection-act> (accessed 11.01.2019)

IFLA (1999) *IFLA Statement on Libraries and Intellectual Freedom*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom> (accessed 13.08.2018)

IFLA (2008) *IFLA Manifesto on Good Governance, Transparency and Freedom from Corruption*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/ifla-manifesto-on-transparency-good-governance-and-freedom-from-corruption> (accessed 13.08.2018)

IFLA (2012a) *IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/11092> (accessed 28.06.2018)

IFLA (2012b) Providing Internet Access Through Public Libraries: An Investment in Digital Inclusion and Twenty-First Century Skills. *Beyond Access Issue Brief*, November 2012. Available at: https://www.ifla.org/files/assets/clm/WSIS/libraries_public_access.pdf (accessed 08.02.2019)

IFLA (2014a) *Internet Manifesto 2014*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/224?og=30> (accessed 13.08.2018)

- IFLA (2014b) *The Lyon Declaration on Access to Information and Development*. Lyon. Available at: <https://www.lyondeclaration.org/> (accessed 28.06.2018)
- IFLA (2015) *IFLA Statement on Privacy in the Library Environment*. Available at: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/news/documents/ifla-statement-on-privacy-in-the-library-environment.pdf> (accessed 04.09.2018)
- IFLA (2016) *IFLA Statement on Net Neutrality and Zero-Rating*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/10700> (accessed 13.08.2018)
- IFLA (2017a) *IFLA Section on Information Literacy*. Available at: <https://www.ifla.org/information-literacy> (accessed 16.08.2018)
- IFLA (2017b) *IFLA Statement on Digital Literacy*. Available at: https://www.ifla.org/publications/node/11586#_ftn19 (accessed 13.08.2018)
- IFLA FAIFE (2018) *Freedom of Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE) Advisory Committee*. Available at: <https://www.ifla.org/faife> (accessed 28.06.2018)
- IFLA Section for Libraries for Children and Young Adults (2015) *Social Media, Children and Young Adults @ the Library - Safety, Privacy and Online Behavior*. Available at: <https://www.ifla.org/publications/node/9961?og=51> (accessed 27.07.2018)
- Internet World Stats (2018) *Internet World Stats: Usage and Population Statistics*. <https://www.Internetworldstats.com/stats.htm> (accessed 11.01.2019)
- Kranich, N. (2004). Why filters won't protect children or adults. *Library Administration and Management*, 18(1) 14-18.
- National Research Council (2001). *Tools and Strategies for Protecting Kids from Pornography and their Applicability to Other Inappropriate Internet Content*. Washington, DC: NRC.
- Robertson, I. (2015) *Wi-Fi Projects in Scottish Libraries: Final Report*. Scottish Libraries and Information Council. Available at: <https://scottishlibraries.org/media/1219/wifi-project-final-report.pdf> (accessed 08.02.2019)
- Safer Internet Centre Lithuania (2019) *Draugiskasinternetas.lt Final Public Report 2016-2018*. Available at: https://www.draugiskasinternetas.lt/wp-content/uploads/2019/04/D1-4_draugiskasinternetas_viesoji_LT_final.pdf (accessed 13.05.2109)
- Sey, A., Coward, C., Bar, F., Sciadas, G., Rothschild, C., & Koepke, L. (2013). *Connecting people for development: Why public access ICTs matter*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.
- Spacey, R, Cooke, L, Muir, A and Creaser, C (2014) *Managing Access to the Internet in Public Libraries [MAIPLE]*. End of award report submitted to the Arts and Humanities Research Council (AHRC) Grant AH/J005878/1. Loughborough: LISU. Available at: <https://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/maiple/downloads/maiple-report.pdf> (accessed 18.01.2019)

Spacey, R, Cooke, L, Creaser, C and Muir, A. (2015) Regulating Internet Access and Content: Findings from the MAIPLE Project. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(1) 71-84. Available at: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0961000613500688> (accessed 28.06.2018)

Sturges, P (2002) *Public Internet access in libraries and information services*. London: Facet.

United Nations (1989) *United Nations Convention on the Rights of the Child*. Available at: <https://www.unicef.org.uk/what-we-do/un-convention-child-rights/> (accessed 17 September 2018)

United Nations (1948) *Universal Declaration of Human Rights*. Paris. Available at: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/> (accessed 28.06.2018)

United Nations (2006) *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. New York. Available at: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html> (accessed 27.07.2018)

United Nations (2015) *Sustainable Development Goals*. Available at: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300> (accessed 16.08.2018)

United Nations (2016) *The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet : resolution adopted by the Human Rights Council on 1 July 2016*. Available at: <https://digitallibrary.un.org/record/845727?In=en> (accessed 13.05.2019)

W3C (2018) *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. Available at: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/> (accessed 04.09.2018)

Walton, M. & J. Donner. (2012). *Public access, private mobile: The interplay of shared access and the mobile internet for teenagers in Cape Town*. Global Impact Study Research Report Series. Cape Town: University of Cape Town. Available at: <https://tascha.uw.edu/publications/public-access-private-mobiles/> (accessed 13.05.2019)

WSIS (2003) *World Summit on the Information Society: Declaration of Principles*. Geneva. Available at: <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop.html> (accessed 28.06.2018)

Contact for review and consultation: Prof Louise Cooke: l.cooke@lboro.ac.uk

4 Παράρτημα

4.1 Παραδείγματα από την Τσεχία

Παραδείγματα ορθών πρακτικών για την υιοθέτηση τεχνολογιών προσβασιμότητας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με ειδικές ανάγκες απολαμβάνουν ίσης πρόσβασης στο διαδίκτυο.

- Το Friendly Vox είναι μια διαδικτυακή πύλη με δυνατότητα ενεργοποίησης φωνής, η οποία παρέχει μια λύση για την παροχή πρόσβασης σε υπηρεσίες πληροφοριών και επικοινωνιών χωρίς την ανάγκη χρήσης όρασης. Το Friendly Vox δημιουργήθηκε με γνώμονα τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης. Η πύλη μπορεί να ελεγχθεί πλήρως χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο και όλες οι απαραίτητες πληροφορίες κοινοποιούνται μέσω φωνητικής εξόδου. Αναπόσπαστο μέρος του Friendly Vox είναι να βοηθά, χάρις στο οποίο η πύλη είναι εύκολο να χρησιμοποιηθεί ακόμα και από τους λιγότερο έμπειρους χρήστες. Οι υπολογιστές σε πολλές δημόσιες βιβλιοθήκες στην Τσεχία είναι εξοπλισμένοι με τις υπηρεσίες του Friendly Vox και είναι διαθέσιμοι σε άτομα με προβλήματα όρασης. Οι βιβλιοθηκονόμοι εκπαιδεύονται για να βοηθούν τα άτομα που το χρησιμοποιούν. Το Friendly Vox παρέχεται δωρεάν. Παραδείγματα βιβλιοθηκών που προσφέρουν το Friendly Vox στους χρήστες τους είναι η [Περιφερειακή Βιβλιοθήκη Vysočina](#), η [Βιβλιοθήκη Petr Bezruč](#) στην Orava και η [Δημόσια Βιβλιοθήκη Hodonín](#).
- Η [Biblioweb](#) αποτελεί ένα διαγωνισμό για τις βιβλιοθήκες, ο οποίος στοχεύει στην αξιολόγηση των ιστοσελίδων τους. Ένα από τα βραβεία είναι το έπαθλο για τη βιβλιοθήκη με τις καλύτερες ιστοσελίδες χωρίς φραγμούς. Η επιτροπή αξιολογεί την προσβασιμότητα των σελίδων για χρήστες με προβλήματα όρασης (διεξάγει μια ευρηματική δοκιμή των ιστοσελίδων χρησιμοποιώντας επιλεγμένους κανόνες από τους τσεχικούς κανόνες προσβασιμότητας και τη μεθοδολογία WCAG 2.0 και μια συμπληρωματική δοκιμή προσβασιμότητας για τους χρήστες). Το 2018 και το 2017 η [βιβλιοθήκη Bílovec](#) έλαβε το βραβείο προσβασιμότητας και το 2016 η [περιφερειακή βιβλιοθήκη František Bartoš στο Zlín](#) ήταν η νικήτρια στην κατηγορία, μετά την [Δημοτική Βιβλιοθήκη του Litvínov](#), η οποία είχε κερδίσει το 2015.
- Το Handicap Friendly είναι ένα πιστοποιητικό για τις βιβλιοθήκες, της Τσεχίας, οι οποίες παρέχουν εξαιρετικές υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής) για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Η [Δημοτική Βιβλιοθήκη Ostrava](#), η [Δημοτική Βιβλιοθήκη Hradec Králové](#) και η [Βιβλιοθήκη Jiří Mahen](#) στη Πόλη Brno έχουν ήδη λάβει το πιστοποιητικό.
- Η Daleth - γνωστή και ως Πύλη βιβλιοθήκης για άτομα με προβλήματα όρασης - είναι μια βιβλιοθήκη σε Εθνικό επίπεδο με προσβάσιμο υλικό, όπως ηλεκτρονικά έγγραφα, απτικές εκτυπώσεις (Braille) και οπτικοακουστικές ή υβριδικές δημοσιεύσεις. Το περιβάλλον εργασίας της (μια ιστοσελίδα ή μια εφαρμογή για κινητές συσκευές) επιτρέπει στους χρήστες του να πραγματοποιήσουν αναζήτηση σε πολλαπλούς καταλόγους βιβλιοθηκών ταυτόχρονα, επομένως δεν υπάρχει ανάγκη να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές διασυνδέσεις ή εργαλεία για να εκτελεστεί η ίδια εργασία. Στο ερευνητικό σχέδιο συμμετέχουν τόσο ακαδημαϊκές όσο και μη ακαδημαϊκές βιβλιοθήκες.

9. Παραδείγματα ερευνητικών σχεδίων βιβλιοθήκης που βοηθούν τους νέους να είναι πιο προσεκτικοί σε κινδύνους στο διαδίκτυο και να τους αποφεύγουν

- Η Περιφερειακή Βιβλιοθήκη στο Karlovy Vary συνεργάζεται με ειδικούς για την ασφάλεια στο διαδίκτυο και συμμετέχει σε ένα ερευνητικό έργο με τίτλο [Internetem bezpečně](#) (ασφαλής χρήση στο διαδίκτυο). Έχουν δημιουργήσει εγχειρίδια και φυλλάδια σχετικά με την ασφάλεια στο διαδικτυακό περιβάλλον για παιδιά και ενήλικες και τα [διαθέτουν δωρεάν](#). Διοργανώνουν σεμινάρια και άλλες εκδηλώσεις σε αυτόν τον τομέα, υπάρχει επίσης διαθέσιμη ηλεκτρονική βοήθεια.

Παραδείγματα βιβλιοθηκών που συμμετέχουν σε ευρύτερες διαδικτυακές πρωτοβουλίες

- Η Δημόσια Βιβλιοθήκη Pilsen είναι μία από τις βιβλιοθήκες της Τσεχίας που συμμετέχουν τακτικά στην Ημέρα Ασφαλέστερου Διαδικτύου, μια διεθνή ημέρα για την ασφάλεια του Διαδικτύου. Παρουσιάζει προγράμματα για τους χρήστες της, συνήθως σεμινάρια και διαγωνισμούς για παιδιά και νέους.

Τις ευχαριστίες μας στους Vladana Pillerová (National Library of the Czech Republic, vladana.pillerova@nkp.cz), Linda Jansová (National Library of the Czech Republic, linda.jansova@nkp.cz, linda.jansova@gmail.com) and Eva Cerniňáková (Jabok Library, cernin@jabok.cz) για την παράθεση των παραπάνω παραδειγμάτων..