



ClavisNG e GDPR

Uno strumento software per gestione dei dati personali nella Rete bibliotecaria

In questa guida....

1. Clavis e l’informativa per gli utenti.....	1
2. La gestione degli operatori: scadenza password e scadenza account.....	3
3. Le informative e le istruzioni per gli operatori: modalità di consegna.....	4
Allegati.....	5
a) L’informativa per gli utenti.....	5
b) Le istruzioni per gli operatori.....	7

1. Clavis e l’informativa per gli utenti

La disponibilità dell’*informativa privacy* per gli utenti può essere realizzata dai sistemi bibliotecari, a norma di legge, sia attraverso la pubblicazione generica del documento sul portale del sistema e/o attraverso copie cartacee messe a disposizione in biblioteca, sia attraverso procedure che, per ciascun utente, attestino la presa visione dell’informativa e ne registrino l’evento.

In quest’ultimo caso è possibile usare alcune strategie per registrare la presa visione dell’informativa per ciascun utente del sistema.

1.1. Fase preliminare: azzeramento del dato “sottoscrizione privacy”

Per registrare nella scheda di ciascun utente la conferma di presa visione dell’informativa, è necessario, dal momento in cui si intende distribuire il nuovo documento, “azzerare” il dato “sottoscrizione privacy” nella scheda utente, in modo che tale dato, da questo momento, sia registrato solamente per gli utenti che effettivamente hanno preso visione della nuova informativa.

Per azzerare il dato, si possono estrarre da *lista utenti* tutti gli utenti che hanno il campo “informativa privacy” sottoscritto.

The image shows a search filter interface with the following fields:

- Filtri Di Ricerca (dropdown)
- CODICE A BARRE (input)
- NUMERO TESSERA (input)
- COGNOME (input)
- CODICE FISCALE (input)
- DATA DI NASCITA (input)
- SESSO (dropdown)
- STAT (dropdown)
- INDIRIZZO (NOME VIA) (input)
- CAP (input)
- COMUNE (input)
- NAZIONE (input)
- NAZIONALITÀ (input)
- SOTTOSCRIZIONE INF. PRIVACY (dropdown menu showing 'inf. privacy sottoscritta')

Quindi inserire tutti gli utenti che risultano da questa ricerca in uno scaffale. Dopo aver aperto lo scaffale, scegliere l’azione *cambio dati utenti*, spuntare il campo da variare (informativa privacy), e lasciare in bianco la casella di spunta (informativa sottoscritta), come da immagine sotto riportata. In questo modo il campo verrà settato per tutti gli utenti al valore “informativa non sottoscritta”.

Modifica in blocco di utenti
Spuntare i valori da cambiare:

STATO
 CLASSE UTENTE
 NOTA PER L'ACCESSO

Abilitato al prestito ▼ Utente ▼

SESSO
 BIBLIOTECA PREFERITA
 PROFESSIONE
 TITOLO DI STUDIO

Femmina ▼ --- ▼ --- ▼ --- ▼

ABILITÀ ACCESSO ALL'OPAC
 SOTTOSCRIZIONE INF. PRIVACY
 SCADENZA PASSWORD

1.2. Fase preliminare: cancellazione di altri dati non previsti dall'informativa

Nello spirito del GDPR, il sistema bibliotecario raccoglie i dati personali che risultino strettamente necessari alla gestione dei servizi bibliotecari (anagrafica, estremi del documenti informativo, recapiti e contatti, ecc.); il sistema bibliotecario può decidere quindi di non raccogliere altri dati ritenuti non strettamente necessari (es.: professione e titolo di studio).

Per cancellare tali dati se raccolti in precedenza, si può utilizzare il sistema esposto nel paragrafo precedente, e cioè:

1. ricercare gli utenti da *lista utenti* che abbiano un valore *professione* e/o *titolo di studio* compilato (occorre ripetere la ricerca per ciascun valore previsto nel sistema dalla tendina);
2. inserire gli utenti così estratti in uno scaffale (si può utilizzare un solo scaffale);
3. dopo aver aperto lo scaffale, scegliere l'azione *cambio dati utenti*, spuntare il campo da variare (*professione* e *titolo di studio*), e lasciare la tendina selezionata al valore *vuoto*.

1.3. Fase preliminare: gestione di richieste specifiche di consenso

Il GDPR prevede che l'ente titolare del trattamento possa chiedere agli utenti l'esplicito consenso per fornire ulteriori servizi rispetto a quelli propri del sistema bibliotecario (essenzialmente i servizi di consultazione e prestito), come, ad esempio, l'invio di *newsletter*, di informazioni su particolari eventi attraverso posta elettronica, ecc.

A tal fine è possibile configurare un campo personalizzato per registrare o eventualmente negare tale consenso (il campo sarà sempre ricercabile da "lista utenti", in modo da escludere dall'invio di comunicazioni gli utenti che non abbiano rilasciato tale consenso o che l'abbiano negato).

Per configurare tale campo personalizzato, il responsabile del sistema deve inviare una richiesta specifica al servizio di assistenza Comperio.

1.4. Gestione dell'informativa per gli utenti che utilizzano MyDiscovery

E' possibile configurare su Discovery (OPAC) una pagina di informativa, obbligando l'utente a prenderne visione quando effettua per la prima volta il *login*. La pagina può contenere il testo completo dell'informativa, oppure un estratto, con l'indicazione del link a cui è possibile prendere visione del testo completo.

L'utente, per continuare ad utilizzare MyDiscovery, deve spuntare il check *Accetta* e quindi cliccare sul pulsante *Invia*.

Dopodiché sulla scheda utente di Clavis il campo *sottoscrizione inf. Privacy* sarà compilato con valore positivo (vedi immagine seguente).

In questo momento è anche possibile proporre all'utente il consenso (facoltativo) all'invio di newsletter, informazioni su eventi, ecc. Anche in questo caso il consenso (o il diniego) sarà registrato nella scheda utente di Clavis.

Per attivare tale funzionalità, il responsabile del sistema deve inviare una richiesta specifica al servizio di assistenza Comperio, ovviamente dopo aver definito il testo dell'informativa che si intende proporre.

Benvenuto in MyDiscovery, la tua area personale sul portale

PRESTITI	INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI I dati personali forniti per l'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi saranno trattati in osservanza di quanto disposto dal Regolamento Europeo UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e da quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Il Titolare del Trattamento per il conferimento in essere è il Comune di Torino, Piazza Palazzo Città n. 1, 10121 Torino. L'informazione estesa sul trattamento dei dati personali in base a quanto disposto dall'articolo 13 del Regolamento europeo 2016/679 può essere consultata sul sito web delle Biblioteche civiche torinesi all'indirizzo: http://www.comune.torino.it/cultura/biblioteche/usare_biblioteca/pdf/informativa_trattamento_dati_personali.pdf <input type="checkbox"/> Accetta (obbligatorio)
In corso	
Prenotazioni	
Conclusi	
MLOL	
SEGNALIBRI	
Scaffali	
Ricerche salvate	

1.5. Gestione dell'informativa per gli utenti che non utilizzano MyDiscovery

Dopo qualche mese dall'avvio di tale servizio, è presumibile che la quasi totalità di utenti che usa i servizi di MyDiscovery (ad esempio per le prenotazioni), accedendo al portale abbia effettuato le operazioni di presa visione dell'informativa ed eventualmente abbia acconsentito o meno all'invio di newsletter.

A questo punto è possibile raccogliere i dati degli utenti che, recandosi in biblioteca per effettuare prestiti o restituzioni, risultino non aver ancora preso visione dell'informativa.

Sia dalla scheda utente che da banco prestiti, per tali utenti, potranno comparire i messaggi seguenti:

The screenshot shows two parts of the interface. On the left, a red banner reads "L'UTENTE NON HA ACCETTATO L'INFORMATIVA". Below it are navigation buttons: "prenotazioni (0)", "notifiche", "allegati", "azioni storiche", and "riammissioni". On the right, a user profile form is visible with a "MODALITÀ RAPIDA SENZA CONFERMA:" checkbox, a search field for "UTENTE (barcode o autocompletamento)", a "Dati Utente" button, a profile picture placeholder, and a red warning box that says "Attenzione: no informativa privacy".

In tale caso l'operatore potrà provvedere a consegnare il testo dell'informativa o indicarne la disponibilità e spuntare la relativa caselle di "presa visione" e/o accettazione di ulteriori consensi.

2. La gestione degli operatori: scadenza password e scadenza account

Per la gestione degli operatori, è possibile indicare un valore (data) per la *scadenza della password* ed eventualmente per la *scadenza dell'account*.

The screenshot shows a form for operator management. It includes a "LIVELLO DI CATALOGAZIONE" field with the value "REC" and a green checkmark indicating the operator is "ATTIVO". Below this are two date fields: "DATA SCADENZA PASSWORD" with the value "25/06/2019" and "DATA SCADENZA ACCOUNT" with the value "31/12/2028". At the bottom, there is a "PROFILO DEL BIBLIOTECARIO" field.

1. Scadenza password

Alla data indicata l'operatore sarà obbligato ad inserire una nuova password.

2. Scadenza account

Alla data indicata l'operatore sarà settato come "inattivo". Questo valore può essere utilizzato in particolare per operatori "a termine", come volontari, stagisti, alternanza scuola-lavoro, ecc.)

3. Le informative e le istruzioni per gli operatori: modalità di consegna

Gli operatori dovrebbero ricevere dal titolare del trattamento (o da un *contitolare*) la nomina di *incaricati del trattamento dei dati personali*, e, contestualmente alla nomina, ricevere istruzioni operative su precise modalità da seguire nella raccolta e nella gestione di tali dati.

Per registrare tale consegna (oppure per registrare la presa visione delle specifiche *istruzioni per il trattamento*), è possibile utilizzare una specifica funzione presente nel pannello di *amministrato* → *modifica parametri* di ClavisNG: si tratta della tabella *Gestione privacy operator*.

La funzione, se impostata (spuntando sul check *attivazione del controllo accettazione privacy*), fa in modo che ciascun operatore, per procedere nell'utilizzo di Clavis, debba sottoscrivere l'accettazione dell'informativa che verrà inserita nella casella di testo sopra riportata (vedi immagine seguente).

Il pannello di amministrato permette inoltre di vedere il numero degli operatori che hanno sottoscritto l'*informativa/nomina* ed eventualmente *reinizializzare* le accettazioni (cioè richiedere nuovamente il consenso, nell'eventualità, ad esempio, che siano intervenute nuove e diverse istruzioni per cui si richiede una nuova presa visione degli operatori).

Per un esempio di "istruzioni", vedi l'allegato b).

Anche dalla lista operatori, si potranno selezionare quelli che hanno sottoscritto/non sottoscritto l'*informativa/nomina*.

pagina Wikipedia sulla normativa.' At the bottom, there is a scrollable text area containing the following text: 'Oggetto: Nomina ad incaricato al trattamento dei dati Ai sensi del "provvedimento" del Garante per la protezione dei dati personali del 27'."/>

Allegati

a) L'informativa per gli utenti

Esempio di informativa per gli utenti

INFORMATIVA PRIVACY ex articolo 13 del Regolamento UE 2016/679

1. Chi siamo e perché ti stiamo fornendo questa informativa?

Il Sistema bibliotecario (oppure la Biblioteca.....) considera di fondamentale importanza la tutela dei tuoi dati personali e vuole garantire che il loro trattamento avvenga nel pieno rispetto delle tutele e dei diritti riconosciuti dal *Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali*, che per brevità chiameremo "**GDPR**" (*General Data Protection Regulation*) e dalle ulteriori norme applicabili in tema di protezione dei dati personali.

Il *GDPR* prevede che tu sia informato sui motivi per cui ti chiediamo alcuni dati personali e sulle modalità con cui li utilizzeremo. Per questo dobbiamo darti alcune informazioni perché tu possa comunicare i tuoi dati personali in modo consapevole e, in qualsiasi momento, richiedere ed ottenere chiarimenti, modifiche o correzioni.

Se necessario, la presente Informativa potrà essere corredata da un apposito modulo per il rilascio del consenso così come previsto dall'articolo 7 del Regolamento, per attivare altri servizi che possiamo offrirti, oltre a quelli propri delle biblioteche (consultazioni, prestiti, prenotazioni, ecc.)

2. Chi tratterà i tuoi Dati Personali?

I tuoi Dati Personali saranno trattati dal Sistema bibliotecario e dal personale incaricato delle biblioteche che ne fanno parte. La sede del Sistema bibliotecarioè.....

Il Sistema bibliotecario è il **titolare del trattamento** dei tuoi Dati Personali, insieme ai Comuni che sono proprietari delle biblioteche che tu puoi utilizzare (**contitolari del trattamento**), i cui recapiti troverai sul portale del sistema all'indirizzo.....

Il sistema informatico che usiamo per erogare i servizi bibliotecari e che anche tu puoi usare attraverso la rete internet (<http://.....>), è gestito dalla società Comperio srl, con sede in Stanghella (PD), via Nazionale 154 (www.comperio.it). I Titolari del trattamento hanno provveduto ad incaricare questa azienda perché tratti i dati del nostro Sistema bibliotecario (e quindi anche i tuoi Dati Personali) nel pieno rispetto del *GDPR* e secondo principi di sicurezza e riservatezza.

3. A chi puoi rivolgerti?

Per qualsiasi chiarimento o richiesta in merito al trattamento dei tuoi Dati Personali, puoi rivolgerti direttamente al personale della biblioteca che stai frequentando, oppure puoi scrivere una e-mail a

Inoltre nel portale del Sistema bibliotecario accedendo con le tue credenziali personali, potrai verificare i tuoi dati che noi trattiamo ed apportare autonomamente, se è necessario, le opportune correzioni ed integrazioni.

4. Per quale finalità principale sono trattati i tuoi Dati Personali e quali dati ti richiediamo?

Il Sistema bibliotecario deve raccogliere alcuni tuoi Dati Personali per fornirti in maniera adeguata e sicura i servizi propri delle biblioteche pubbliche, secondo le norme che regolano il servizio (<http://.....>)

I dati che ti chiediamo sono i seguenti:

- nome e cognome
- data di nascita
- indirizzo della tua residenza e dell'eventuale domicilio
- codice fiscale
- i tuoi recapiti telefonici e il tuo indirizzo e-mail (se lo possiedi)
- i dati relativi alla tua carta di identità o altro documento di identità valido.

Senza questi dati personali non potremo offrirti i nostri servizi, ed in particolare:

- il **prestito** a domicilio del patrimonio del Sistema bibliotecario, cioè i documenti bibliografici (libri, DVD, riviste, ecc.) che trovi sugli scaffali delle nostre biblioteche;
- la **prenotazione** dei documenti bibliografici per ottenere un prestito, presso le sedi delle biblioteche o attraverso il portale (OPAC);
- le **comunicazioni** che ti invieremo, via e-mail o sms, attraverso il portale internet, tramite il servizio postale, oppure utilizzando il telefono), per avvertirti che i documenti bibliografici che hai prenotato sono disponibili per il prestito, per sollecitarti la restituzione di documenti bibliografici in ritardo rispetto ai termini di durata del prestito, oppure per altre informazioni strettamente inerenti a questi servizi;
- l'**accesso ai servizi online** che puoi utilizzare attraverso il nostro portale (OPAC).

5. Ulteriori finalità

Se vorrai, e quindi solamente previo tuo consenso espresso, i tuoi dati potranno essere utilizzati per comunicarti alcune iniziative del Sistema bibliotecario o per offrirti ulteriori servizi:

- corsi, conferenze, iniziative promozionali, ecc.
- iniziative di altri enti o soggetti che hanno accordi con il Sistema bibliotecario o che lo sostengono con contributi finanziari

- proposte di lettura o di altre iniziative culturali che, sulla base dei dati in nostro possesso o che tu vorrai comunicarci, risultano particolarmente adeguati al tuo profilo.

In ogni momento, rivolgendoti agli operatori della biblioteca incaricati del Trattamento, potrai revocare tale consenso.

6. A quali soggetti potranno essere comunicati i tuoi Dati Personali?

I tuoi Dati Personali potranno essere comunicati o trasmessi a specifici soggetti considerati destinatari di tali Dati Personali (art. 4 punto 9 del GDPR).

In tale ottica, al fine di svolgere correttamente tutte le attività di Trattamento necessarie a perseguire le finalità di cui alla presente Informativa, i seguenti destinatari potranno trovarsi nella condizione di trattare i tuoi Dati Personali:

- Soggetti terzi coinvolti, sulla base di specifici contratti, per svolgere parti essenziali del Servizio bibliotecario, che prevedono, ad esempio, l'accesso a banche dati bibliografiche tramite autenticazione; tali soggetti saranno in ogni caso incaricati al trattamento.
- Singole persone, dipendenti e/o collaboratori del Titolare del Trattamento o dei Contitolari del Trattamento, a cui sono state affidate specifiche attività di Trattamento sui tuoi Dati Personali. A tali individui sono state impartite specifiche istruzioni in tema di sicurezza e corretto utilizzo dei Dati Personali e vengono definiti, a norma dell'articolo 4 al punto 10) del GDPR, "persone autorizzate al trattamento dei Dati Personali sotto l'autorità diretta del Titolare o del Responsabile del Trattamento".
- Ove richiesto per legge o per prevenire o reprimere la commissione di un reato, i tuoi Dati Personali potranno essere comunicati ad enti pubblici o all'autorità giudiziaria (art. 4 punto 9), del GDPR)

7. Per quanto tempo saranno trattati i tuoi Dati Personali?

I tuoi Dati Personali saranno trattati dal Sistema bibliotecario per tutto il periodo in cui tu usufruirai dei servizi delle biblioteche che ne fanno parte (art. 5, comma 1, punto "e" del GDPR).

Dal momento in cui tu non usufruirai più di tali servizi, i tuoi Dati Personali saranno conservati esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse o a fini statistici, previa applicazione delle garanzie previste dall'art. 89 del GDPR.

8. Quali sono i tuoi diritti?

Come previsto dall'articolo 15 del GDPR, potrai accedere ai tuoi Dati Personali, chiederne la rettifica e l'aggiornamento, se incompleti o erronei, chiederne la cancellazione qualora la raccolta sia avvenuta in violazione di una legge o regolamento, nonché opposti al Trattamento per motivi legittimi e specifici.

In particolare, ti riportiamo di seguito i tuoi diritti pertinenti alle attività del Sistema bibliotecario, che potrai esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare del Trattamento e/o dei Contitolari del Trattamento:

- **Diritto di accesso:** avrai il diritto di ottenere dal Titolare del Trattamento la conferma che sia o meno in corso un Trattamento dei tuoi Dati Personali; in tal caso potrai essere informato di quali dati che ti riguardano il Sistema bibliotecario risulta in possesso; tale informazione potrà essere ottenuta anche attraverso l'accesso *on-line* alle pagine personali dell'OPAC (www.....)
- **Diritto di rettifica:** potrai ottenere, a norma dell'articolo 16 del GDPR, la rettifica o l'integrazione dei tuoi Dati Personali che risultino inesatti o incompleti.
- **Diritto alla cancellazione:** potrai ottenere, a norma dell'articolo 17, comma 1 del Regolamento, la cancellazione dei tuoi Dati Personali: in questo caso, ovviamente, non potrai più usufruire dei servizi offerti dal Sistema bibliotecario.
In ogni caso, il Titolare del Trattamento è legittimato a non provvedere alla cancellazione dei tuoi Dati Personali qualora il loro Trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge (ivi compreso l'obbligo di tutela del patrimonio pubblico), per motivi di interesse pubblico, per fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- **Diritto alla portabilità dei dati:** potrai, in qualsiasi momento, richiedere e ricevere, a norma dell'articolo 20, comma 1 del GDPR, tutti i tuoi Dati Personali trattati dal Titolare del Trattamento e/o dai Contitolari del Trattamento oppure richiederne la trasmissione ad altro titolare del trattamento senza impedimenti. In questo caso, sarà tua cura fornirci tutti gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento a cui intendi trasferire i tuoi Dati Personali fornendoci autorizzazione scritta.
- **Diritto di opposizione:** a norma dell'articolo 21, comma 2 del GDPR, potrai opposti, in qualsiasi momento, al Trattamento dei tuoi Dati Personali qualora questi vengano trattati per attività improprie rispetto alle finalità del Sistema bibliotecario.
- **Diritto di proporre un reclamo all'autorità di controllo:** fatto salvo il tuo diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale, qualora ritenessi che il Trattamento dei tuoi Dati Personali condotto dal Titolare del Trattamento e/o dai Contitolari del Trattamento avvenga in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile potrai proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali competente.

Per esercitare tutti i tuoi diritti come sopra identificati, ti basterà contattare gli operatori delle biblioteche del Sistema bibliotecario incaricati del Trattamento dei dati, oppure indirizzare una richiesta al seguente indirizzo

_____ oppure attraverso la mail _____.

b) Le istruzioni per gli operatori

Esempio di istruzioni per gli operatori addetti al prestito

Istruzioni operative

Contestualmente all'atto di nomina, voglia prendere atto delle seguenti istruzioni operative, a cui dovrà scrupolosamente attenersi nell'ambito delle mansioni a Lei affidate:

1. Assicurare la custodia delle credenziali a Lei affidate per l'accesso alle basi informative della Biblioteca, non comunicarle a terzi, modificarle e/o aggiornarle secondo le istruzioni che, nel caso, Le verranno fornite.
2. Raccogliere i dati personali dell'utenza limitatamente alle informazioni richieste dal Sistema Bibliotecario, in modo discreto e riservato.
3. Utilizzare i recapiti degli utenti solo per le finalità di comunicazione connesse all'attività bibliotecaria ed esclusivamente attraverso gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla Biblioteca o dal sistema informatico del Sistema Bibliotecario.
4. Non diffondere o divulgare a terzi alcun dato che riguardi gli utenti e le loro attività nella Biblioteca e nel Sistema Bibliotecario, anche se in forma anonimizzata.
5. Trattare i documenti cartacei che contengono dati personali (ad esempio i "fogli di via" inseriti nei documenti bibliografici destinati all'interprestito) esclusivamente per le finalità per cui sono prodotti, e distruggerli al termine del processo di lavorazione.
6. Raccogliere le richieste dell'utenza in relazione al trattamento dei dati personali e trasmetterle al Titolare del trattamento dei dati per le opportune risposte.
7. Comunicare tempestivamente al Titolare del trattamento l'interruzione o la cessazione della Sua attività presso la biblioteca e, in tal caso, non accedere ulteriormente attraverso le credenziali al sistema informatico del Sistema Bibliotecario in qualità di operatore.