

Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane  
e per le Informazioni bibliografiche

Manuali utente per  
SBN WEB

**Gestione dei servizi all'utenza**  
**2. Configurazione dei servizi**

**Versione 1.1**

<b>Gestione dei servizi all'utenza</b> .....	1
<b>2. Configurazione dei servizi</b> .....	1
1. Introduzione .....	3
2. Predisporre le tabelle di Polo .....	7
2.1. Definire i tipi di servizio .....	7
2.2. Definire le modalità di erogazione .....	8
2.3. Definire i supporti .....	9
2.4. Definire la fruibilità dei documenti .....	9
2.5. Definire la riproducibilità dei documenti .....	10
3. Configurare i servizi della biblioteca .....	11
3.1. Parametri di biblioteca .....	11
3.2. Modalità di erogazione .....	14
3.3. Supporti .....	15
3.4. Modalità di pagamento .....	20
3.5. Servizi .....	21
4. Configurare il singolo servizio .....	25
4.1. Diritti .....	25
4.2. Iter di svolgimento del servizio .....	28
4.3. Modalità di erogazione del servizio .....	33
4.4. Modulo di richiesta .....	35

## 1. Introduzione

La **configurazione dei servizi** è la procedura che consente alla **biblioteca** di definire:

- i **parametri** generali dell'erogazione dei servizi in biblioteca:
  - numero di solleciti che la biblioteca invia in caso di ritardo nella restituzione dei documenti e relativa modalità di invio;
  - se la biblioteca ammette l'inserimento di richieste da parte dell'utente e, in caso affermativo, se è ammesso l'inserimento di richieste anche da remoto o solo all'interno della LAN della biblioteca;
  - se la biblioteca consente all'utente di chiedere che un documento gli sia riservato e, in caso affermativo, per quanti giorni;
  - il numero massimo di prenotazioni che la biblioteca può accettare su uno stesso documento non disponibile perché in uso da parte di altro utente;
  - se la biblioteca ammette che un utente si autoregistri da remoto;
  - la categoria di fruizione, cioè l'insieme dei servizi disponibili, che il sistema deve considerare come default per i documenti cui non sia stata attribuita una specifica categoria;
  - la categoria di riproduzione, cioè l'insieme delle modalità di riproduzione, che il sistema deve considerare come default per i documenti cui non sia stata attribuita una specifica categoria di riproducibilità.
  
- quali **servizi** la biblioteca eroga agli utenti;
  
- le **modalità di erogazione** dei servizi (consegna in sede, spedizione per posta, etc.) previste dalla biblioteca, con i relativi costi fissi o unitari;
  
- i **supporti** che la biblioteca utilizza per le riproduzioni, con i relativi costi fissi o unitari;
  
- le **modalità di pagamento** ammesse dalla biblioteca (fig. 1)

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo: SBW Biblioteca: IC Utente: gabcon Guida | Logout

Configurazione Servizi

BIBLIOTECA

Servizi  Supporti Parametri biblioteca Modalità pagamento

Codice	Descrizione	
CA	Consultazione materiale antico	<input type="radio"/>
CO	Consultazione materiale di magazzino	<input type="radio"/>
PD	Prestito interbibliotecario (Trattamento da biblioteca destinataria)	<input type="radio"/>
PM	Prestito materiale a magazzino	<input type="radio"/>
RP	Riproduzione	<input type="radio"/>
SC	Accesso alla sala consultazione	<input type="radio"/>

Nuovo Esamina

sbmmarc: 2010-04-20 13:03:00  
sbmweb: 2010-04-20 12:47:31

Completato

Dopo aver impostato i parametri generali dell'erogazione dei servizi, la biblioteca configura i singoli servizi e in particolare imposta **per ciascun servizio** i seguenti parametri:

- il numero massimo di richieste/movimenti che la biblioteca può accogliere in una giornata;
- dopo quanto tempo, a partire dalla restituzione da parte dell'utente, un documento possa essere considerato nuovamente disponibile;
- se per lo specifico servizio è ammessa la prenotazione del documento non disponibile perché in uso da parte di altro utente;
- se per lo specifico servizio sono previste penalità (in termini di sospensione dal servizio) in caso di ritardo nella restituzione del documento;

Per ciascun servizio inoltre si definiscono:

- uno o più “**diritti**” (in termini di: numero massimo di documenti che possono essere richiesti dall'utente contemporaneamente, durata del servizio, numero e durata delle eventuali proroghe, durata del deposito, numero massimo di giorni per i quali la biblioteca riserva all'utente un documento disponibile; giorni di tolleranza in caso di ritardo nella restituzione del documento e penalità da applicare)
- l'**iter** di svolgimento del servizio, cioè la definizione dei singoli passi (o attività) che scandiscono l'erogazione del servizio e – per ciascun passo – i controlli che si desidera che il sistema effettui, quali operatori siano autorizzati alla gestione, l'eventuale stampa di moduli;
- le **modalità** con le quali la biblioteca intende erogare lo specifico servizio;
- quali dati il lettore debba fornire al sistema nella compilazione del **modulo di richiesta** dello specifico servizio.

**SBN Web - Mozilla Firefox**

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://193.206.221.14:8080/sbn/servizi/configurazione/ConfigurazioneTipoServizio.do#anchor0

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Wind - Imode- Cosaei...

**SBN Web**

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo: SBW Biblioteca IC Utente: gabcon Guida | Logout

**Configurazione Servizi > Diritti**

**BIBLIOTECA** IC

**Servizio** Prestito materiale a magazzino

N. max movimenti giornalieri 0

Documento disponibile 0 ore 0 gg dopo la restituzione

E' ammessa la prenotazione del documento in uso presso altro utente  Prevede Penalità

Diritti	Iter	Modalità erogazione	Modulo richiesta
Codice	Descrizione		
PR1	Prestito 2 v. 15 gg.		
PR2	Prestito 1 v. 30 gg.		

Nuovo Esamina Salva Indietro

sbnmarco: 2010-04-20 13:03:00  
sbnweb: 2010-04-20 12:47:31

Fare clic per iniziare.

start Servizi Servizi02\_... SBN Web -... Google Tra... Servizi01\_... 1.15

## 2. Predisporre le tabelle di Polo

Prima di procedere alla configurazione dei servizi in biblioteca, è necessario definire preventivamente al livello di Polo, nell'ambito della procedura **Amministrazione del sistema – Tabelle codici**, i valori di cui si desidera disporre nell'applicativo tenendo conto che le principali tabelle di codici richiamate dalle procedure dei servizi interessano in particolare:

1. i **servizi** che le biblioteche del Polo prevedono di poter erogare;
2. i **documenti** per quanto riguarda la disponibilità ai servizi e la loro riproducibilità.

### 2.1. Definire i tipi di servizio

La prima operazione da effettuare è quella di definire, nell'ambito della procedura **Amministrazione del sistema – Tabelle codici**, i servizi erogabili.

N.B. Si ricorda che le tabelle dei codici contengono valori validi - e disponibili - per tutte le biblioteche del Polo. Ciò non significa che tutte le biblioteche del Polo debbano erogare gli stessi servizi, ma soltanto che condividono codici e descrizioni dei servizi: sarà poi nell'ambito della funzione della procedura **Servizi - Configurazione** che ciascuna biblioteca del Polo selezionerà - fra i servizi previsti nella tabella di Polo - quelli che intende offrire ai propri utenti.

La tabella **LTSE - Tipo di servizio** serve a riportare, per ciascun servizio previsto, le seguenti informazioni che il sistema utilizzerà per controllare che le biblioteche impostino correttamente i loro servizi:

- ✓ **codice**: di 2 crt.
- ✓ **descrizione**: nome del servizio
- ✓ **famiglia**: indica se il servizio afferisce alla categoria Consultazione (impegna un volume senza che questo esca dalla biblioteca, pertanto non si sollecita la restituzione da parte del lettore, che può però chiedere che sia lasciato in deposito); al Prestito (impegna un volume facendolo uscire dalla biblioteca; se ne può sollecitare la restituzione da parte del lettore); riproduzione (impegna un volume senza che questo esca dalla biblioteca, pertanto non si sollecita la restituzione da parte del lettore; l'iter prevede che il libro possa tornare disponibile, anche se il movimento non si è concluso, in quanto il lettore non ha ancora ritirato le copie).
- ✓ **Locale/ILL**: indica se il servizio è locale o interbibliotecario;
- ✓ **Richiede Modalità di erogazione**: indica se per il servizio è prevista almeno una modalità di erogazione;
- ✓ **Richiede supporto**: indica se per il servizio è prevista l'indicazione o scelta del supporto; l'indicazione viene fornita esclusivamente per i servizi di riproduzione;
- ✓ **Richiede iter**: indica se lo svolgimento del servizio prevede una successione di passi o attività da scandire (es. richiesta da parte dell'utente, scarico da magazzino, consegna del documento all'utente, restituzione, ricollocazione);

Per **Tipo di servizio** si intende una categoria di servizio (ad es. prestito, consultazione, riproduzione), indipendentemente dalla durata del movimento e dal numero di volumi che ciascun utente può richiedere.

**Per quanto riguarda i servizi locali**, è possibile aggiungere altri tipi di servizio in base alle esigenze delle biblioteche: ad es. l'accesso alla sala manoscritti e rari può essere definito come un tipo di servizio al quale la biblioteca può autorizzare solo alcuni utenti; di conseguenza un sistema di controllo degli accessi potrà essere configurato in modo tale da consentire l'apertura del varco solo agli utenti che risultino autorizzati a quel servizio. L'aggiunta di eventuali altri servizi dovrà essere effettuata mediante la procedura di Gestione tabelle (dal menu di Instradamento: Gestione sistema – Tabelle) selezionando la tabella Tipi di servizio e aggiungendo il nuovo Tipo di servizio con i suoi attributi (v. .p. seguente).

Codice: codice di 2 crt. per individuare il Tipo di servizio

- Descrizione Principale: descrizione in chiaro (es. Consultazione, Prestito locale, Riproduzione)
- Famiglia: campo che ha l'utilità di raggruppare in 3 categorie eventuali tipi di servizio simili, ma creati per gestire diversamente alcuni insiemi di documenti; le categorie sono: Consultazione, Prestito e Riproduzione e si distinguono perché la consultazione non prevede l'uscita del documento e prevede il deposito, il prestito è la sola categoria che prevede l'uscita del documento (e quindi anche i solleciti, etc.), la riproduzione prevede la gestione dei supporti. In prospettiva le famiglie o categorie di servizi potranno servire per le statistiche o, con un intervento evolutivo, per impostare diversamente i diritti dell'utente indicando ad es. se il numero massimo di volumi consentiti debba tenere conto anche degli altri tipi di servizio che rientrano nella stessa "famiglia" di servizi.
- Locale/ILL: da valorizzare con L o I
- Richiede Mod Erog.: si valorizza a Sì anche se ammette una sola modalità di erogazione (es. Consultazione ammette solo Consegna in sede)
- Richiede Supporto: si valorizza a Sì solo per le Riproduzioni, che possono ammettere uno o più supporti
- Richiede Iter: si valorizza Sì per i servizi che prevedono la movimentazione di un documento
- Data di fine validità: normalmente impostato a 31/12/9999, viene impostato alla data corrente quando si seleziona Disattiva; indica la scadenza di validità di un Tipo di servizio e si valorizza solo quando si intende eliminare un Tipo di servizio, non più attivato da alcuna biblioteca del Polo.

## **2.2. Definire le modalità di erogazione**

Nell'ambito della Gestione tabelle è anche possibile definire diverse modalità di erogazione dei servizi: dalla consegna in sede alla spedizione via fax o tramite posta, corriere, etc. Poiché la Gestione tabelle serve ad impostare dei valori di riferimento per tutte le biblioteche del Polo (cfr. p. 1: N.B.), dovranno essere inserite nella tabella LMER

Modalità di erogazione tutte le possibili modalità di erogazione che potranno essere successivamente scelte dalle biblioteche del Polo.

La tabella è implementabile liberamente. A titolo di esempio, si riportano i valori previsti in fase di sviluppo dell'applicativo:

<i><b>CODICE</b></i>	<i><b>DESCRIZIONE</b></i>
<i><b>A</b></i>	<i><b>CONSEGNA IN SEDE</b></i>
<i><b>B</b></i>	<i><b>SPEDIZIONE TRAMITE POSTA NORMALE</b></i>
<i><b>C</b></i>	<i><b>SPEDIZIONE TRAMITE POSTA CELERE</b></i>
<i><b>D</b></i>	<i><b>SPEDIZIONE TRAMITE CORRIERE</b></i>
<i><b>E</b></i>	<i><b>SPEDIZIONE PER FAX</b></i>
<i><b>F</b></i>	<i><b>SPEDIZIONE PER POSTA ELETTRONICA</b></i>

Ciascuna biblioteca provvederà poi, in fase di **configurazione** dei propri servizi a stabilire e registrare:

- ✓ i costi fissi o unitari applicati a ciascuna modalità di erogazione,
- ✓ quali modalità di erogazione prevede per ciascun servizio;
- ✓ nel caso in cui un servizio preveda un particolare supporto (es. fotocopie A4, CD), quale sia la modalità di erogazione applicata allo specifico supporto.

### **2.3. Definire i supporti**

Nell'ambito della Gestione tabelle è anche possibile definire diversi supporti per la riproduzione dei documenti: fotocopia A4, file digitale su CD, stampa fotografica, etc. Poiché la Gestione tabelle serve ad impostare dei valori di riferimento per tutte le biblioteche del Polo (cfr. p. 1: N.B.), dovranno essere inserite nella tabella CSUP Supporto della copia tutti i possibili supporti che potranno essere previsti dalle biblioteche del Polo. La tabella è implementabile liberamente.

Relativamente ai **documenti**, si presentano le seguenti tabelle, che possono essere incrementate con nuovi codici, in aggiunta ai valori già previsti e riportati in [appendice](#), e che servono a definire la fruibilità e la riproducibilità dei documenti.

### **2.4. Definire la fruibilità dei documenti**

La tabella CCND - **Codice di non disponibilità** riporta i motivi di non disponibilità del documento ai servizi; può essere incrementata con ulteriori valori che indichino altri motivi di non disponibilità. Il documento che contiene un codice di non disponibilità viene escluso da qualsiasi servizio; il sistema ne comunica la non disponibilità con il messaggio: **Il documento selezionato non è disponibile**. Se la non disponibilità dell'inventario è temporanea (es. il volume è stato inviato al rilegatore) ed è valorizzato il campo "Fino al.." (es. data di rientro prevista) il sistema avverte anche sulla data in cui presumibilmente sarà di nuovo disponibile.

La tabella LCFR - **Categoria di fruizione** contiene codici e relative descrizioni che indicano con un'espressione esplicita per il lettore quali siano i servizi disponibili sul documento. Ad es.

- A Consultazione, Prestito, Fotocopie
- B Solo Consultazione

- C Consultazione e Fotocopione
- D Solo riproduzione

L'informazione può essere riportata nell'OPAC, in modo che l'utente sappia, già in fase di consultazione del catalogo in linea, quali servizi può richiedere sul documento.

La tabella può essere incrementata con ulteriori valori, se si prevedono e si implementano ulteriori servizi, ma ciascun codice acquisisce significato e efficacia solo quando viene posto in relazione con la tabella che segue.

La tabella TSFC - **Categoria di fruizione – Servizio** pone in relazione ciascuna categoria di fruizione con i servizi (previsti nella tabella **LTSE Tipo di servizio**) che essa comprende.

Ad esempio per rendere significativa ed efficace la categoria di fruizione A (Consultazione, prestito e riproduzione), è necessario creare tre relazioni:

- tra la categoria A e il servizio di consultazione;
- tra la categoria A e il servizio di prestito;
- tra la categoria A e il servizio di riproduzione.

Solo così il sistema, leggendo la categoria di fruizione del documento, potrà proporre all'utente la lista dei servizi disponibili per il documento selezionato.

## **2.5. Definire la riproducibilità dei documenti**

Analoga impostazione è data per le categorie di riproducibilità del documento.

Si creano dei valori nella tabella CRIP - **Categoria di riproduzione del documento** che indicano la categoria di riproducibilità, cioè l'insieme dei supporti sui quali è possibile ottenere la riproduzione di un documento. Su ogni inventario che sia ammesso ai servizi di riproduzione viene registrato il codice di riproducibilità. Ad es.

- A fotocopia A4
- B fotocopia A4 e CD
- C fotocopia A3 e CD

L'informazione non è riportata nell'OPAC, ma utilizzata dal sistema quando l'utente, nella lista dei servizi disponibili per il documento, seleziona il servizio di riproduzione.

La tabella può essere liberamente incrementata, ma ciascun codice acquisisce significato e efficacia solo quando viene posto in relazione con la tabella che segue

### **LSUP Categoria di riproduzione - Supporto**

Questa tabella pone in relazione ciascuna categoria di riproduzione con i supporti (previsti nella tabella **CSUP Supporti della copia**) che essa comprende.

Ad esempio per rendere significativa ed efficace la categoria di riproduzione B (fotocopia A4 e CD), è necessario creare due relazioni:

- tra la categoria B e il supporto A4;
- tra la categoria B e il supporto CD;

Solo così il sistema, leggendo la categoria di riproduzione del documento, potrà proporre all'utente che abbia scelto il servizio di riproduzione la lista dei supporti disponibili.

A titolo di esempio si riporta in allegato, un modello di impostazione delle categorie di riproducibilità con i relativi Supporti (v. Allegato A).

### 3. Configurare i servizi della biblioteca

Per configurare a livello generale i servizi della biblioteca si accede alla funzione Servizi – Configurazione e si utilizzano i 5 pannelli selezionabili nella parte alta dello schermo.

#### 3.1. Parametri di biblioteca

Il primo pannello da richiamare è Parametri biblioteca. Il sistema controlla che l'utente non imposti valori sugli altri pannelli se non ha prima configurato i parametri generali della biblioteca, emettendo un apposito diagnostico:

**Configurazione Parametri biblioteca**

BIBLIOTECA

Servizi | Modalità erogazione | Supporti | **Parametri biblioteca** | Modalità pagamento

Numero massimo di solleciti:

Giorni di ritardo per inviare il primo sollecito:  Modalità Invio \* 1\*  2\*  3\*

Ulteriori giorni di ritardo per inviare il secondo sollecito:  Modalità Invio \* 1\*  2\*  3\*

Ulteriori giorni di ritardo per inviare il terzo sollecito:  Modalità Invio \* 1\*  2\*  3\*

Numero massimo di giorni per cui il documento può essere riservato <sup>2</sup>:

Numero massimo di prenotazioni per uno stesso documento:

E' ammessa l'autoregistrazione dell'utente SI <sup>3</sup>:

E' ammesso l'inserimento della richiesta da parte dell'utente <sup>4</sup>:  Se SI, anche da remoto <sup>4</sup>:

\* In caso di scelta di più modalità l'invio del sollecito all'utente verrà effettuato con la prima delle modalità utilizzate dalla biblioteca; se l'utente non ha fornito i dati necessari all'invio con tale modalità, il sistema passerà automaticamente alla modalità successiva

<sup>2</sup> Effettuare la scelta se valida per tutti i Diritti, altrimenti effettuarla nella configurazione dei singoli Diritti

<sup>3</sup> Se la scelta viene effettuata sarà valida solo se esiste una Categoria di Autorizzazione per gli utenti autoregistrati

<sup>4</sup> Effettuare la scelta se valida per tutti i Servizi, altrimenti effettuarla nella configurazione dei singoli Servizi

**Assegnazione delle Categorie**

Categoria di Fruizione di default <sup>5</sup>:  (da applicare solo al materiale non catalogato SBN)

Categoria di Riproduzione di default:

<sup>5</sup> Se non si gestisce la disponibilità delle collocazioni, la mancata valorizzazione della Categoria di Fruizione di default indica la scelta della biblioteca di non erogare alcun servizio sul materiale non catalogato in SBN

Il pannello consente di registrare le seguenti informazioni:

- ✓ il **numero di solleciti** (fino ad un massimo di 3) la biblioteca intende inviare agli utenti in caso di ritardo nella restituzione dei documenti presi in prestito e **dopo quanti giorni di ritardo** il sistema deve provvedere ad inviare ciascun sollecito. Il numero di giorni da riportare è quello che intercorre tra la scadenza del movimento e il primo sollecito e quelli che intercorrono tra l'ultimo sollecito inviato e il successivo; per ciascun sollecito si indica almeno una **modalità di invio** della comunicazione. Le modalità previste sono: e-mail, sms, lettera. Nel caso si indichino tre modalità, il sistema verifica la possibilità di utilizzare la prima modalità indicata; se non è adottabile (es. il lettore non ha un indirizzo di e-mail), ricorre alla seconda e, se non è possibile utilizzare la seconda, utilizza la terza. Poiché la

- residenza** è dato obbligatorio nella registrazione dell'utente, se si indica la lettera, è inutile indicare altre modalità di invio con grado di preferenza più basso.
- ✓ **Numero massimo di giorni per cui il documento può essere riservato:** definisce, per le richieste da remoto, per quanti giorni la biblioteca è disposta a riservare il documento prima che l'utente lo ritiri; trascorso quel numero di giorni il sistema non chiude automaticamente la richiesta, ma la inserisce nella lista delle giacenze, in modo che il personale della biblioteca possa facilmente controllare e ricollocare i documenti che non sono stati ritirati. Sulla base del valore indicato in questo parametro, il sistema controlla anche che nel modulo di richiesta il lettore non indichi una data prevista di ritiro eccedente il numero massimo di giorni per cui il documento può essere riservato. Se la biblioteca non intende riservare i documenti a tutti gli utenti, o non a tutti per lo stesso numero di giorni, può non indicare il valore su questo pannello di parametri generali e valorizzare invece l'analogo campo presente nei singoli diritti. Il sistema consulta sempre prima il livello particolare (il diritto riconosciuto all'utente) e se non trova impostato il valore, consulta il livello generale dei parametri di biblioteca. Ne consegue che se si vuole escludere un gruppo di utenti dal diritto di avere riservato un documento, non è sufficiente indicare 0 sul diritto attribuito loro, se nei parametri generali è indicato un valore maggiore di 0; sarà invece necessario riportare 0 sia sul diritto riconosciuto a quel gruppo di utenti sia sul parametro generale e registrare un numero di giorni > 0 sui diritti degli altri utenti.
  - ✓ **Numero massimo di prenotazioni per uno stesso documento:** è il numero di richieste che la biblioteca accetta di "accodare" – indipendentemente dal servizio richiesto - su uno stesso documento.
  - ✓ **Autoregistrazione da parte dell'utente:** si indica se la biblioteca ammette l'autoregistrazione da remoto parte dell'utente. La scelta positiva richiede che la biblioteca imposti una categoria di autorizzazione per gli utenti autoregistrati. In assenza di tale categoria, il sistema non presenta la biblioteca nella lista di quelle presso le quali l'utente può autoregistrarsi.
  - ✓ **Inserimento richieste da parte dell'utente:** la biblioteca può ammettere che gli utenti inseriscano direttamente le richieste utilizzando le pagine a loro disposizione, oppure riservare agli operatori della biblioteca l'inserimento delle richieste per conto degli utenti. In caso di scelta affermativa (espressa con la valorizzazione della check box), il sistema chiede di specificare se la biblioteca ammette che gli utenti inseriscano le loro richieste **anche da remoto**, oppure solo all'interno della biblioteca. **N.B. E' opportuno segnalare che con l'espressione "all'interno della biblioteca" non si intende necessariamente la sola rete locale: è possibile configurare da sistema più indirizzi fisici che si intenda considerare come facenti parte della rete locale.** La biblioteca tuttavia può anche effettuare una scelta più articolata e stabilire che per alcuni servizi ammette l'inserimento della richiesta da remoto e per altri solo all'interno della biblioteca. Se si intende impostare questa scelta più articolata, non si valorizza la check box presente sul pannello dei Parametri della biblioteca e si valorizza il campo corrispondente nella configurazione dei singoli servizi.
  - ✓ **Categoria di fruizione di default:** mentre sugli inventari registrati in SBN, si registra sempre, mediante la categoria di fruizione, l'informazione relativa ai servizi disponibili sul documento, al **materiale non ancora catalogato in SBN** la biblioteca può attribuire, procedendo per sezioni di collocazione o per intervalli di collocazioni, diverse categorie di fruizione (cfr. Disponibilità segnatura). Tuttavia, se non ha completato, o non intende svolgere, tale lavoro di attribuzione della disponibilità ai servizi per collocazioni, la biblioteca può indicare una categoria di

fruizione di default (es. solo consultazione) che il sistema applicherà a tutti i documenti la cui collocazione non rientri in un intervallo registrato e per il quale sia stata indicata la categoria di fruizione specifica. Ne consegue che, come è dichiarato nella nota relativa al campo, se la biblioteca non imposta alcuna categoria di default e non ha registrato la disponibilità ai servizi per sezioni di collocazione o per intervalli di collocazioni, il sistema non erogherà servizi sul materiale non ancora acquisito in SBN, non potendo proporre alcun servizio al lettore.

- ✓ **Categoria di riproduzione di default:** si applica a tutti i documenti acquisiti o non in SBN, per i quali la categoria di fruizione comprenda il servizio di riproduzione, senza che per essi sia stata definita la specifica categoria di riproduzione. La categoria di riproduzione di default non può non essere impostata, anche se viene proposta al lettore solo nei casi in cui sia ammesso il servizio di riproduzione.

### 3.2. Modalità di erogazione

In questo pannello si registrano tutte le modalità con le quali la biblioteca prevede di poter erogare i servizi. Per ciascuna modalità è possibile indicare il costo fisso e/o unitario. Ad es. se invio una fotocopia per fax, indipendentemente dal costo delle fotocopie, la biblioteca sostiene un costo di spedizione che, nel caso del fax, varia in base al numero delle pagine; se invece spedisce un volume il costo è fisso. Nel caso siano indicati entrambi, il sistema moltiplica il costo unitario per il numero delle pagine e somma il prodotto al costo fisso.

The screenshot shows the 'Configurazione Modalità erogazione' page in the SBN Web application. The page title is 'Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web'. The user is logged in as 'Utente: gabcon'. The page contains a table with the following data:

Codice	Descrizione	Costo fisso	Costo unitario
A	consegna in sede	0,00	0,00
D	spedizione tramite corriere	8,00	0,00
E	spedizione per fax	0,00	0,05

Below the table, there are three buttons: 'Nuova', 'Esamina', and 'Cancella'. The page also includes a sidebar with navigation links and a footer with system logs.

Il bottone **Nuova** consente l'inserimento di una nuova modalità di erogazione e dei relativi costi.

Il bottone **Cancella** ne consente la cancellazione, che equivale a dichiarare che la biblioteca non eroga più alcun servizio con quella modalità.

La selezione di una modalità tramite radio button insieme alla scelta del bottone **Esamina** o, in alternativa, il clic sul codice della modalità conducono al pannello di dettaglio che consente la modifica dei costi agli operatori che vi siano abilitati

### 3.3. Supporti

In questo pannello sono presentati tutti i supporti con i quali la biblioteca ha previsto di poter erogare il servizio di riproduzione. Per ciascun supporto è possibile indicare il costo fisso e/o unitario, come indicato nella figura.

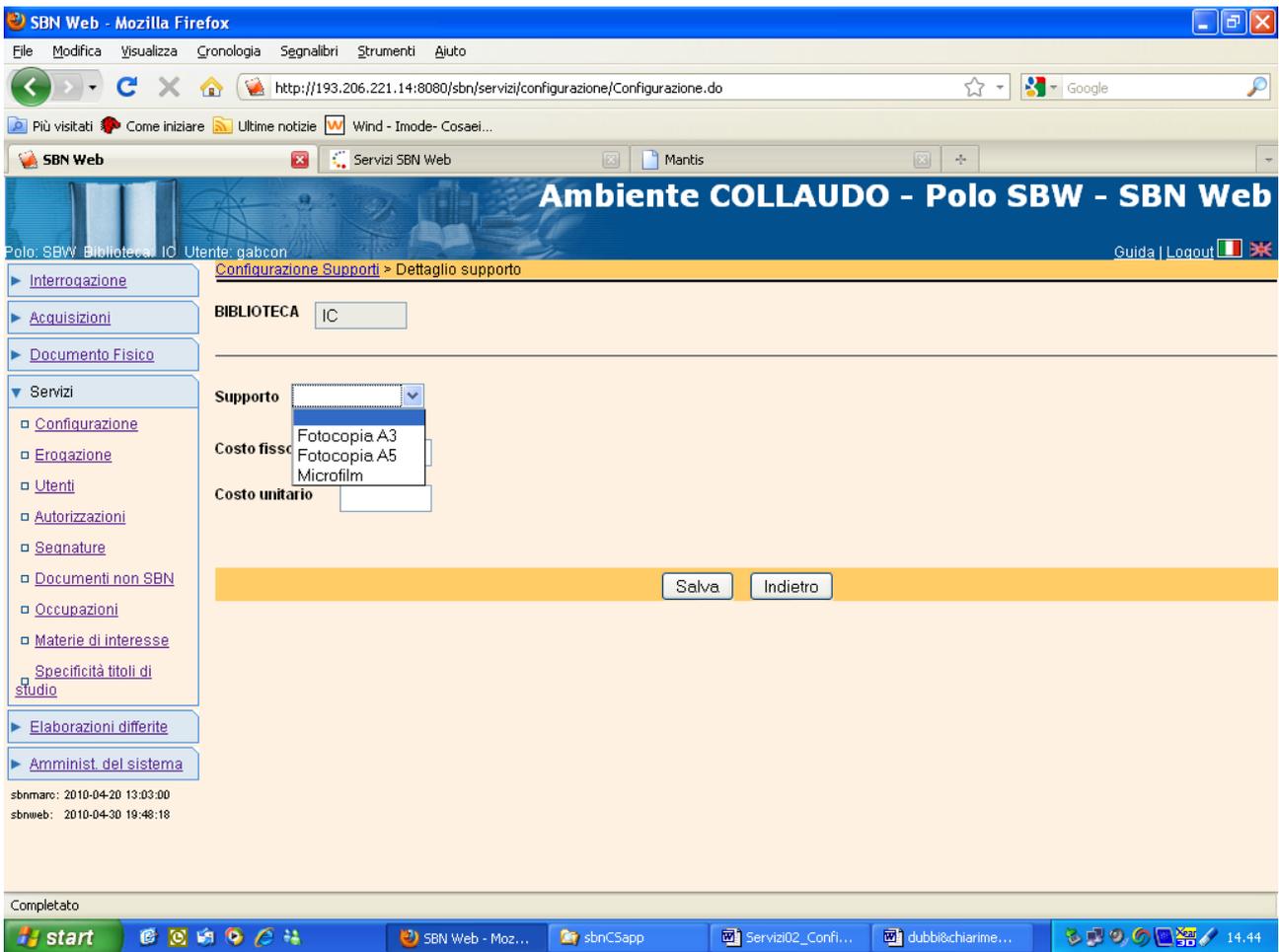
The screenshot shows the 'Configurazione Supporti' page in the SBN Web application. The page title is 'Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web'. The user is logged in as 'gabcon'. The page has several tabs: 'Servizi', 'Modalità erogazione', 'Supporti', 'Parametri biblioteca', and 'Modalità pagamento'. The 'Supporti' tab is active, displaying a table with the following data:

Codice	Descrizione	Costo fisso	Costo unitario
CD	File su CD	10,00	0,30
A4	Fotocopia A4	0,00	0,10

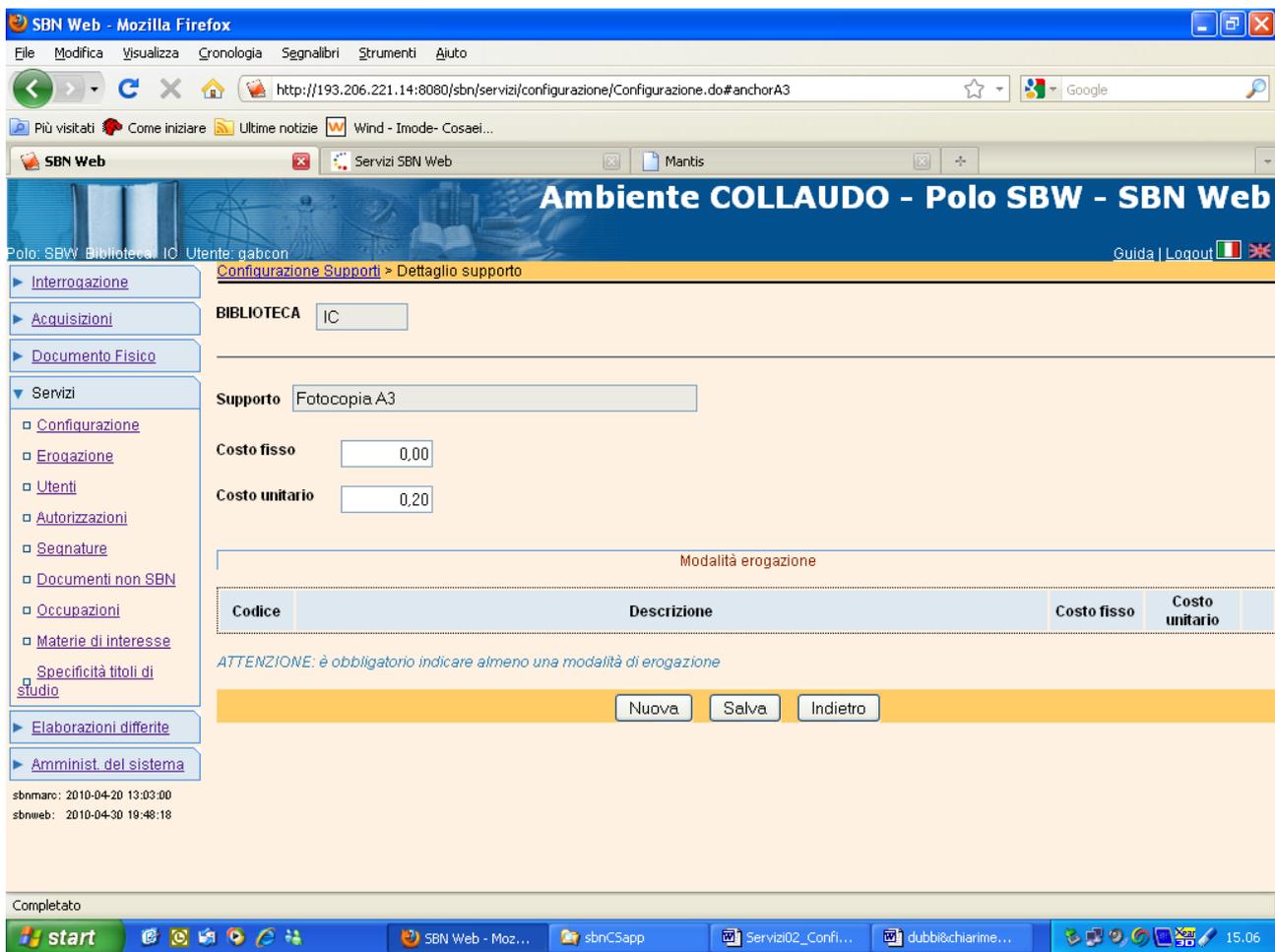
Below the table, there are three buttons: 'Nuovo', 'Esamina', and 'Cancella'. The left sidebar contains a menu with categories like 'Interrogazione', 'Acquisizioni', 'Documento Fisico', and 'Servizi'. The bottom of the page shows system logs and a 'Completato' status.

Nel caso siano indicati entrambi i valori, il sistema, quando deve calcolare il costo del servizio, moltiplica il costo unitario per il numero delle pagine e somma il prodotto al costo fisso.

Per gestire un nuovo supporto, si seleziona **Nuovo**; il sistema prospetta la lista dei supporti non ancora utilizzati dalla biblioteca, come risulta dalla fig. , consentendo la scelta del supporto e la registrazione del costo fisso e unitario.



Salvando il nuovo supporto gestito dalla biblioteca, il sistema prospetta la lista aggiornata, ma l'operatore deve ancora indicare le **modalità di erogazione specifiche del supporto**. I diversi supporti possono avere infatti modalità di erogazione diverse: la biblioteca, ad es., può inviare via fax le fotocopie, ma non un CD. Più precisamente: i diversi servizi possono avere proprie modalità di erogazione (ad es. la consultazione avrà come unica modalità di erogazione la consegna in sede; il prestito potrebbe avere anche la spedizione per posta o per corriere), ma se un servizio richiede l'indicazione del supporto (cfr. 2.1 Definire i tipi di servizio), come nel caso del servizio di Riproduzione, la modalità di erogazione non è più specifica del servizio, ma del supporto. Si rende pertanto necessario legare a ciascun supporto almeno una modalità di erogazione. Se il supporto non è ancora stato legato ad alcuna modalità di erogazione, il sistema, nel dettaglio del supporto, avverte l'utente con il messaggio: **ATTENZIONE: è obbligatorio indicare almeno una modalità di erogazione.**



Su questo pannello il Bottone **Nuova** consente di legare il supporto ad una modalità di erogazione. Il sistema prospetta la lista delle sole modalità di erogazione non ancora legate al supporto.

SBN Web - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://193.206.221.14:8080/sbn/servizi/configurazione/DettaglioSupporto.do

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Wind - Imode- Cosaei...

SBN Web Servizi SBN Web Mantis

### Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web

Polo SBW Biblioteca IC Utente gabcon Guida | Logout

[Interrogazione](#) [Configurazione Supporti](#) > [Dettaglio supporto](#) > Dettaglio Modalità erogazione

[Acquisizioni](#)

[Documento Fisico](#)

**Servizi**

- Configurazione
- Erogazione
- Utenti
- Autorizzazioni
- Segnature
- Documenti non SBN
- Occupazioni
- Materie di interesse
- Specificità titoli di studio

[Elaborazioni differite](#)

[Amminist. del sistema](#)

sbnmarc: 2010-04-20 13:03:00  
sbmweb: 2010-04-30 19:48:18

Completato

start SBN Web - Moz... sbnCSapp Servizi02\_Confi... dubbi&chiarime... 15.07

Il bottone **Salva** registra il legame tra il supporto e le modalità di erogazione che gli sono state collegate.

Il bottone **Cancella** insieme alla selezione di una singola modalità di erogazione, elimina il legame tra il supporto e la modalità di erogazione selezionata.

Il bottone **Indietro** porta alla lista aggiornata dei supporti.

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo: SBW Biblioteca IC Utente: gabcon Guida | Logout

**Configurazione Supporti > Dettaglio supporto**

• **Aggiornamento effettuato correttamente.**

BIBLIOTECA

Supporto

Costo fisso

Costo unitario

Modalità erogazione

Codice	Descrizione	Costo fisso	Costo unitario
A	consegna in sede	0,00	0,00

Nuova Cancell Salva Indietro

sbmmar: 2010-04-20 13:03:00  
sbmweb: 2010-04-30 19:48:18

Completato

start SBN Web - Moz... sbnC5app Servizi02\_Confi... dubbi&chiarime... 15:39

Tornando sulla Lista dei supporti,

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Configurazione Supporti

Aggiornamento effettuato correttamente.

BIBLIOTECA IC Altra Bibl.

Codice	Descrizione	Costo fisso	Costo unitario	
A3	Fotocopia A3	0,00	0,20	<input type="radio"/>
CD	File su CD	10,00	0,30	<input type="radio"/>
A4	Fotocopia A4	0,00	0,10	<input type="radio"/>

Nuovo Esamina Cancella

la selezione di un supporto tramite radio button insieme alla scelta del bottone **Esamina** o, in alternativa, il clic sul codice del supporto conducono al pannello di dettaglio che consente agli operatori che vi siano abilitati:

- ✓ la modifica dei costi;
- ✓ l'aggiunta o cancellazione di una modalità di erogazione specifica del supporto.

Il bottone **Cancella** serve a dichiarare che la biblioteca non gestisce più il supporto selezionato.

### 3.4. Modalità di pagamento

La linea consente di registrare la/e modalità di pagamento ammessa/e dalla biblioteca. Non ha compiti di gestione dei pagamenti.

### 3.5. Servizi

La linea funzionale consente di impostare e configurare i servizi che la biblioteca intende erogare.

Per ciascun servizio è inoltre possibile configurare:

- ✓ uno o più diritti che la biblioteca può attribuire a diverse categorie di utenti (ad es. la biblioteca potrebbe riconoscere ad una categoria di utenti il diritto a consultare contemporaneamente o a prendere in prestito un maggior numero di volumi o per un periodo più esteso rispetto a quello previsto per la generalità degli utenti);
- ✓ l'iter di svolgimento del servizio;
- ✓ la/e modalità con cui la biblioteca intende erogarlo;
- ✓ i campi che il sistema deve presentare all'utente nel relativo modulo di richiesta;

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo: SBW Biblioteca: FI Utente: ficcu Guida | Logout

**Configurazione Servizi**

BIBLIOTECA

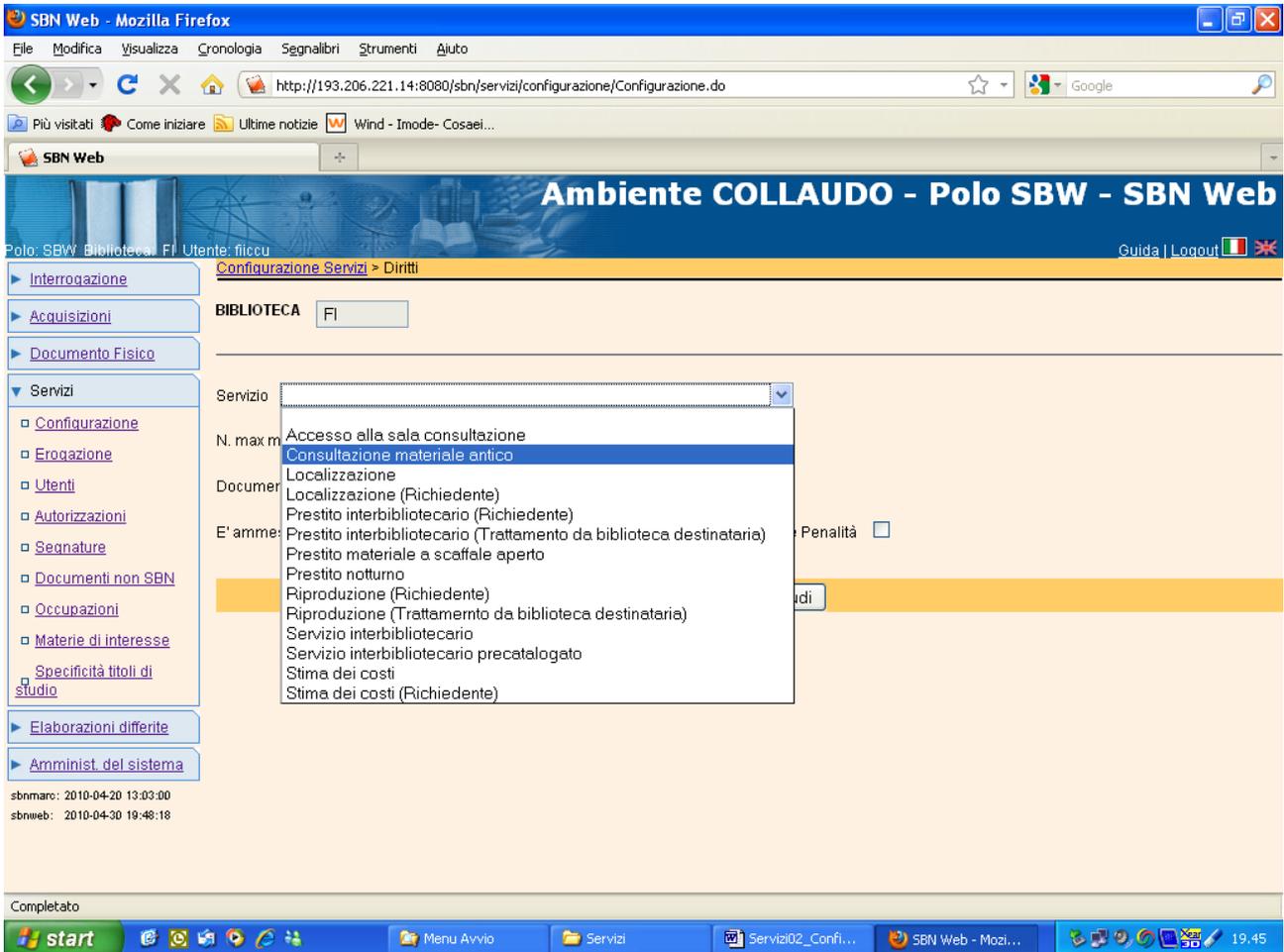
Servizi    Modalità erogazione    Supporti    Parametri biblioteca    Modalità pagamento

Codice	Descrizione	
CO	Consultazione materiale di magazzino	<input type="radio"/>
PM	Prestito materiale a magazzino	<input type="radio"/>
RP	Riproduzione	<input type="radio"/>

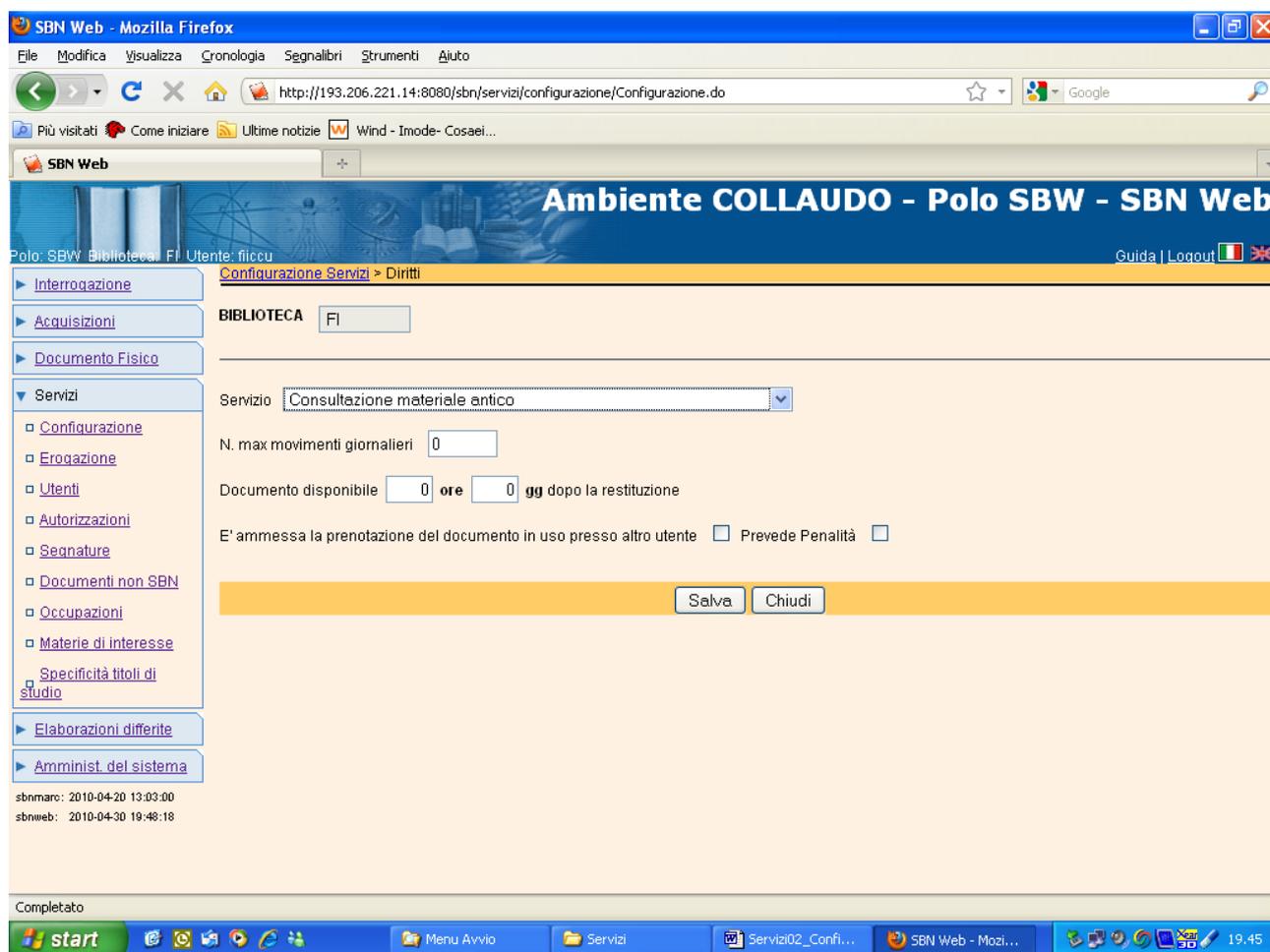
sbnimarc: 2010-04-20 13:03:00  
sbniweb: 2010-04-30 19:48:18

Completato

Il pannello iniziale presenta sempre la lista dei servizi che la biblioteca ha già impostato. Sul pannello iniziale, con il bottone **Nuovo** si imposta un nuovo Tipo di servizio, selezionandolo dalla lista proposta dal sistema. La tendina che propone la lista presenta, tra i servizi definiti al livello di Polo nella tabella LTSE – Tipo di servizio (cfr. 2.1 Definire i tipi di servizio), solo quelli non ancora impostati e configurati per la biblioteca operante.



e contestualmente consente l'impostazione dei seguenti campi:



- ✓ **numero massimo di movimenti giornalieri** che la biblioteca può erogare per il servizio selezionato; se si imposta questo valore, la biblioteca può poi configurare come bloccante o non bloccante il controllo da parte del sistema. In tal modo il sistema impedirà, o invierà soltanto un messaggio, quando si tenterà di inserire una richiesta essendo stato già raggiunto il limite massimo di movimenti giornalieri;
- ✓ quante **ore e/o giorni** devono trascorrere dal momento della restituzione da parte del lettore, perché il documento sia considerato dal sistema **nuovamente disponibile**. Se un documento è stato restituito dall'utente, ma non si è ancora chiuso il movimento perché il volume non risulta ancora ricollocato (es. nell'iter del servizio è stato impostato come ultimo passo la ricollocazione, ma il movimento non è ancora avanzato fino al passo della ricollocazione), il sistema consente all'utente di inserire una prenotazione, ma lo avverte al tempo stesso che il volume sarà disponibile a partire da ..... , aggiungendo alla data fine effettiva (che viene valorizzata al momento della restituzione da parte dell'utente) il tempo di "ri-disponibilità". Il calcolo della ridisponibilità viene effettuato dal sistema anche nel caso di inserimento di richieste su documenti per i quali il movimento si trova allo stato 'S' (documento disponibile, servizio non ancora terminato): in questo caso essendo il documento disponibile (cioè in presenza di movimenti con stato diverso da Attivo) il sistema non propone l'inserimento della prenotazione, ma inserisce la richiesta allo stato accettata, avvertendo tuttavia l'utente nel caso in cui la data di ridisponibilità sia maggiore di quella corrente.

- ✓ se il servizio che si richiede ammette l'inserimento di una **prenotazione**, nel caso in cui il documento sia in uso presso altro utente; si valorizza questo campo se non si è compiuta una scelta valida per tutti i servizi in Parametri di biblioteca. Se non si valorizza né nei parametri di biblioteca, né nel/ singolo/i servizio/i non sarà possibile ammettere prenotazioni per il/i servizio/i richiesto/i.
- ✓ se il servizio prevede **penalità**, in caso di ritardo nella restituzione del documento.

Con il bottone **Salva** il sistema registra i dati inseriti e riporta alla lista dei servizi.

Con **Chiudi** si torna alla Lista.

Dalla lista dei servizi già impostati, cliccando sul codice del servizio o selezionando con il radio button il servizio e cliccando su **Esamina**, si ottiene il dettaglio del servizio sul quale è possibile modificare i dati già impostati, oppure definire diritti, iter, modalità di erogazione, modulo di richiesta, come di seguito illustrato nella **Configurazione del singolo servizio**.

***N. B. E' indispensabile creare un nuovo servizio:***

- ✓ ***quando la tipologia di materiale abbia proprie modalità di fruizione tali da imporre la creazione di un diverso servizio che, per quanto simile ad altro, preveda distinte modalità di erogazione o durata. Es. se la biblioteca intende concedere in prestito materiale normalmente escluso dal prestito per un periodo di tempo limitatissimo (diverso da quello previsto - o prevedibile nell'ambito della definizione dei vari diritti - per gli altri documenti ammessi al prestito), è necessario definire un servizio che si applica al materiale in questione;***
- ✓ ***il servizio stesso si distingue da altro simile perché è concesso soltanto ad alcuni utenti. Es. Consultazione del materiale antico: non si distingue dalla consultazione dell'altro materiale per un diverso iter, né per diversi attributi del servizio. Ma se la biblioteca non intende dare in consultazione il materiale raro e di pregio a tutti coloro che hanno diritto alla consultazione, è necessario creare un nuovo servizio.***

***In sintesi si crea un nuovo servizio, quando è necessario distinguere dagli altri un insieme di documenti, in considerazione dei servizi erogabili su di essi. Il servizio dovrà essere incluso, da solo o insieme ad altri servizi, in una nuova categoria di fruizione che sarà assegnata, come attributo dell'inventario, a quell'insieme di documenti.***

## 4. Configurare il singolo servizio

Dopo aver definito i parametri del singolo servizio, si definiscono ulteriormente quattro aspetti, essenziali per poter gestire ed erogare i servizi; in particolare per ciascun servizio si definiscono:

### 4.1. Diritti

The screenshot shows the 'Configurazione Servizi > Dettaglio servizio' page in the SBN Web application. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Interrogazione', 'Acquisizioni', 'Documento Fisico', and 'Servizi'. The main content area contains configuration fields for a service, including 'BIBLIOTECA' (set to 'IC'), 'Servizio' (set to 'Prestito materiale a magazzino'), and 'N. max movimenti giornalieri' (set to '9999'). There are also fields for 'Documento disponibile' (0 ore, 0 gg) and checkboxes for 'E' ammessa la prenotazione del documento in uso presso altro utente' and 'Prevede Penalità'. A table with columns 'Codice' and 'Descrizione' lists two rights: 'PR1 Prestito 2 v. 15 gg.' and 'PR2 Prestito 1 v. 30 gg.'. At the bottom, there are buttons for 'Nuovo', 'Esamina', 'Salva', and 'Indietro'. The status bar at the bottom indicates 'Completato' and shows the system time as 20.19.

La gestione dei diritti serve ad impostare le modalità e le condizioni (numero massimo di richieste, durata, penalità in caso di ritardo, etc.) con le quali si può usufruire di un certo servizio.

E' necessario definire almeno un diritto per ciascun servizio

Con il bottone Nuovo si può definire attraverso l'impostazione dei campi proposti un diritto relativo al servizio. I campi che definiscono un diritto sono:

- ✓ **Numero massimo di richieste** che l'utente può avere contemporaneamente allo stato di accettate o immesse;
- ✓ **Numero massimo di movimenti** in corso che l'utente può avere contemporaneamente attivi; il sistema controlla i movimenti allo stato A (attivi) e S (documento disponibile, servizio non ancora terminato) purché la richiesta sia diversa da conclusa)
- ✓ **Numero massimo di riproduzioni** che l'utente può richiedere per ogni singola richiesta (da impostare solo per i servizi di riproduzione)
- ✓ **Durata massima del deposito** (da impostare solo per il servizio di consultazione);

- ✓ **Numero massimo di giorni per cui il documento può essere riservato**, prima che l'utente lo ritiri: questo valore si imposta solo se non è stato impostato un parametro generale (v. Parametri di biblioteca)
- ✓ **Durata del servizio**;
- ✓ **Durata degli eventuali rinnovi** (fino a tre): le cifre indicate si aggiungono come proroga alla scadenza precedentemente fissata; ne consegue che i giorni indicati nel primo rinnovo spostano di 'n' giorni in avanti la data di scadenza del movimento e quelli indicati nel secondo rinnovo spostano di 'n' giorni in avanti la scadenza del movimento già prorogata con il primo rinnovo;
- ✓ **Tolleranza ritardo**: indica il numero di giorni di ritardo nella restituzione del documento che la biblioteca può tollerare senza applicare penali;
- ✓ **Giorni di sospensione**: indica il numero di giorni di sospensione dal servizio che la biblioteca intende applicare all'utente che non restituisce il documento alla scadenza stabilita, indipendentemente dal numero di giorni di ritardo;
- ✓ **Coefficiente di sospensione**: indica i giorni di sospensione dal servizio che la biblioteca intende applicare all'utente per ciascun giorno di ritardo nella riconsegna del documento rispetto alla scadenza del movimento.

Se si valorizzano entrambi i campi relativi alle penalità, il primo si somma al prodotto del coefficiente per il numero dei giorni di ritardo rispetto alla scadenza del movimento. La tolleranza pertanto indica il numero di giorni di ritardo tollerati dalla biblioteca senza applicare penalità, ma se l'utente supera il periodo di tolleranza, il coefficiente viene moltiplicato dal sistema per tutti i giorni di ritardo dalla scadenza, senza detrarre il periodo di tolleranza. Il sistema non applica mai le penali in modo automatico, ma si limita a conteggiare i giorni di sospensione e a comunicarli al bibliotecario, al momento della restituzione del documento, con il messaggio: "Il lettore ha restituito il documento con 'x' giorni di ritardo. E' prevista la sospensione dal servizio per 'n' giorni. Si desidera rendere effettiva la sospensione del lettore?". In caso di risposta affermativa, il sistema imposta le date di inizio e fine sospensione dal servizio con decorrenza dalla data corrente.

**SBN Web - Mozilla Firefox**

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://193.206.221.14:8080/sbn/servizi/configurazione/ConfigurazioneTipoServizio.do?sbnlnk=MT06OJA6OjppzZW: ☆ Google

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Wind - Imode- Cosaei...

**SBN Web** Mantis SBN Web

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo SBW Biblioteca IC Utente gabcon Guida Logout

[Interrogazione](#)

[Acquisizioni](#)

[Documento Fisico](#)

**Servizi**

- Configurazione
- Erogazione
- Utenti
- Autorizzazioni
- Segnature
- Documenti non SBN
- Occupazioni
- Materie di interesse
- Specificità titoli di studio

[Elaborazioni differite](#)

[Amminist. del sistema](#)

sbnmarc: 2010-05-05 17:40:09  
sbmweb: 2010-05-07 17:46:33

**Configurazione Servizi > Dettaglio servizio > Dettaglio diritto**

**BIBLIOTECA**

**Servizio**

---

**Diritto**

Max. richieste per utente:  Durata del servizio (gg):

Max. movimenti per utente:  Durata del primo rinnovo (gg):

Max. riproduzioni per richiesta:  Durata del secondo rinnovo (gg):

Durata del deposito (gg):  Durata del terzo rinnovo (gg):

Max. gg per cui il documento può essere riservato:  Tolleranza ritardo (gg):

**PREVEDE PENALITA\***

Giorni di sospensione:  Coefficiente di sospensione:

Completato

start SBN Web ... Servizi Servizi02... Tabelle SBN - X12... 20.47

## 4.2. Iter di svolgimento del servizio

La procedura consente di impostare i passi dell'iter del servizio che la Biblioteca intende monitorare e per ciascun passo di definire quali controlli, tra quelli previsti, la biblioteca intende effettuare, se questi controlli devono essere bloccanti o no, se è richiesta la stampa di un modulo, se soltanto alcuni operatori possono effettuare l'operazione indicata dal passo dell'iter.

Nell'esempio di seguito riportato sono scanditi tutti i successivi passaggi di un servizio di prestito, dall'inserimento della richiesta alla ricollocazione del documento, ma la biblioteca può decidere di non registrare tutti i passaggi ed impostare un minor numero di attività ad es. richiesta del servizio, consegna del documento e restituzione da parte del lettore. I tre passi appena citati sono da considerare obbligatori, in quanto ciascuno di questi passi rappresenta per il sistema la fase in cui aggiorna alcune informazioni.

In particolare, in fase di richiesta del servizio, il sistema calcola e registra la data di inizio prevista e la data di fine prevista; in fase di consegna del documento all'utente, il sistema calcola e registra la data di inizio effettiva e la data di fine prevista; in fase di restituzione da parte dell'utente, il sistema calcola e registra la data di fine effettiva.

**Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web**

Polo: SBW Biblioteca: FI Utente: filcuc

[Configurazione Servizi > Iter](#)

**BIBLIOTECA**

**Servizio**

N. max movimenti giornalieri

Documento disponibile  ore  gg dopo la restituzione

E' ammessa la prenotazione del documento in uso presso altro utente  Prevede Penalità

**Iter**

Progr.	Attività	
1	richiesta servizio	<input type="radio"/>
2	scarico da magazzino	<input type="radio"/>
3	consegna del documento al lettore	<input type="radio"/>
4	restituzione da parte del lettore	<input type="radio"/>
5	ricollocazione a magazzino	<input type="radio"/>

sbmarmc: 2010-04-20 13:03:00 *Iter completo*  
sbmweb: 2010-04-30 19:48:18

I bottoni funzionali hanno le seguenti utilità:

- ✓ **Esamina:** porta al dettaglio della singola attività;
- ✓ **Inserisci:** consente di inserire un'ulteriore attività nella posizione immediatamente precedente a quella selezionata;
- ✓ **Aggiungi:** consente di aggiungere a fondo lista un'ulteriore attività;

- ✓ **Cancella:** elimina l'attività selezionata;
- ✓ **Le frecce** in su e in giù spostano di una riga in alto o in basso l'attività selezionata;
- ✓ **Salva:** salva le modifiche
- ✓ **Indietro:** riporta alla pagina dei servizi della biblioteca, annullando la selezione del singolo servizio.

Nel **dettaglio di ciascuna attività** (pannello richiamato dai bottoni Aggiungi, Inserisci) si impostano i seguenti dati:

- ✓ **l'attività**, cioè il singolo passo dell'iter di erogazione del servizio, da selezionare nella tendina che contiene i valori previsti nella tabella<sup>1</sup>;
- ✓ **l'obbligatorietà**: se il passo è impostato come obbligatorio, il movimento non può progredire al passo successivo, se non è prima stata registrata l'attività considerata obbligatoria. Premesso che i passi del servizio sono soltanto quelli impostati dalla biblioteca, mentre la consegna del documento al lettore o la restituzione da parte del lettore, se previste nell'iter, sono passi obbligatori, si può considerare non obbligatorio lo scarico da magazzino, attività utilizzabile per il materiale conservato nei magazzini, ma non effettuata per i libri collocati a scaffale aperto. Nel caso in cui l'attività sia stata definita non obbligatoria, il sistema, in fase di avanzamento

<sup>1</sup> cfr. in Gestione codici, la tabella LATT - Attività dell'iter di servizio; questa tabella non può essere implementata liberamente dall'utente, poiché a ciascuna attività corrispondono determinate operazioni da parte del software.

del movimento, prospetta nell'ordine sia l'attività non obbligatoria, sia la successiva lasciando all'operatore la possibilità di scegliere a quale passo dell'iter debba avanzare il movimento;

- ✓ **prorogabile:** il flag indica che quando il movimento si trova nell'attività selezionata il lettore può, se il suo diritto lo prevede, chiederne la proroga.
- ✓ lo **stato della richiesta:** N.B. gli stati cancellata, immessa, in attesa di proroga, prorogata, non prorogata, respinta, rifiutata non sono utilizzabili in configurazione in quanto sono attribuiti automaticamente dal sistema a seguito di alcune azioni effettuate dall'utente (richiesta di proroga) o dall'operatore (Respingi, Inoltra, etc.) o di controlli sulla disponibilità del documento (stato immessa per le prenotazioni di documenti al momento non disponibili perché in uso presso altro utente). I servizi locali prevedono lo stato di accettata per l'attività di richiesta di servizio e per le successive, fino al momento della restituzione da parte del lettore o della consegna delle copie che portano la richiesta allo stato Conclusa.
- ✓ lo **stato del movimento:** I possibili stati del movimento sono:

A	Attivo
C	Chiuso
E	Annullato
P	Prenotazione, movimento non ancora attivo
S	Documento disponibile, servizio non ancora terminato

N.B. tutte le richieste di servizi locali relative a documenti che non siano già in uso presso altri utenti generano un movimento attivo, pertanto sull'attività Richiesta servizio si deve correttamente impostare lo stato A; lo stato C (chiuso) deve essere impostato dal bibliotecario sull'ultimo passo dell'iter; è inoltre attribuito automaticamente dal sistema ai movimenti che il bibliotecario ha respinto; lo stato E è attribuito automaticamente dal sistema ai movimenti per i quali il bibliotecario ha effettuato l'operazione di cancellazione; lo stato 'P' è attribuito automaticamente dal sistema alle prenotazioni di documenti non disponibili perché in uso presso altri utenti; lo stato 'S' può essere opportunamente impostato dal bibliotecario nell'ambito del servizio di riproduzione, per segnalare che il documento è nuovamente disponibile (e quindi il sistema accetta nuove richieste da altri utenti, senza considerarle prenotazioni), ma il servizio non è ancora terminato in quanto l'utente non ha ancora ritirato le copie richieste.

***N.B. Sugli stati della richiesta e del documento il sistema effettua i principali controlli per ammettere l'inserimento di richieste da parte di altri utenti.***

- ✓ Stampa modulo: si può impostare per ogni singolo passo dell'iter la stampa, nel numero di copie richiesto, di un modulo contenente tutti i dati del movimento con un breve testo a corredo stabilito dalla biblioteca (es. "L'utente si impegna ad utilizzare le fotocopie a soli fini di studio").

Inoltre la biblioteca può impostare per ogni singola attività alcuni controlli da parte del software:

**Bibliotecari:** il bottone funzionale serve ad impostare il controllo del software relativo agli operatori abilitati al singolo passo dell'iter; la valorizzazione di uno o più operatori esclude dalla funzione tutti gli altri.

Il sistema presenta sulla sinistra la lista dei bibliotecari, con la possibilità di scegliere, anche con selezione multipla, de nominativi ed aggiungerli alla lista dei bibliotecari

autorizzati che si va formando sulla destra, oppure di rimuovere da questa i nominativi precedentemente autorizzati.

Il bottone **Salva** registra le modifiche; **Indietro** riporta al dettaglio dell'attività.

**Controlli:** per ogni passo dell'iter la biblioteca può indicare quali controlli, tra quelli previsti<sup>2</sup>, desidera che siano effettuati dal sistema; può stabilire se tali controlli debbano essere bloccanti o non, può registrare un breve messaggio che verrà visualizzato all'utente se il controllo non sarà superato.

Il controlli che si possono impostare sono i seguenti:

- ✓ Numero massimo di movimenti giornalieri per servizio; il sistema controlla che non sia superato il numero massimo di movimenti giornalieri che la biblioteca può erogare per il servizio, verificando il valore impostato nella configurazione del servizio;
- ✓ Numero massimo di richieste per utente e per servizio: il sistema controlla che l'utente non abbia superato il numero massimo di richieste previste nel diritto del lettore;
- ✓ Numero massimo di movimenti per utente e per servizio: il sistema controlla che l'utente non abbia superato il numero massimo di movimenti previsti nel diritto del lettore;
- ✓ Numero massimo di prenotazioni per documento: il sistema controlla che non sia stato superato il numero massimo di prenotazioni ammesse su uno stesso

<sup>2</sup> Cfr. in Gestione codici, la tabella LFCO - Funzione di controllo fase iter; questa tabella non può essere implementata liberamente dall'utente, poiché a ciascun controllo corrispondono le relative istruzioni software.  
Versione 1.1 – 19/03/2013

documento, verificando il valore impostato in Configurazione – Parametri di biblioteca;

- ✓ Numero massimo di riproduzioni per richiesta: il sistema controlla che non sia stato superato il numero massimo di riproduzioni per singola richiesta, verificando il valore impostato nel diritto del lettore.

The screenshot shows the SBN Web interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is 'Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web'. The breadcrumb trail is 'Configurazione Servizi > Iter > Dettaglio attività > Configurazione controlli'. The configuration fields are: BIBLIOTECA (FI), Servizio (Prestito materiale a magazzino), and Attività (richiesta servizio). The 'Elenco controlli associati' table contains one row:

Progr.	Descrizione	Bloccante
1	N.ro max richieste per utente e servizio	SI

At the bottom of the table area, there are buttons for 'Nuovo', 'Esamina', 'Cancella', and 'Indietro'. The system status at the bottom left shows 'Completato' and the time '20.40'.

Il bottone Nuovo serve ad inserire un nuovo controllo; il sistema prospetta la lista con i soli controlli non ancora implementati;

Il bottone Esamina porta al dettaglio del controllo, con possibilità di vedere o modificare il flag che indica se il controllo è bloccante e il messaggio impostato dalla biblioteca perché sia prospettato al lettore e/o al bibliotecario quando il movimento giunge al passo dell'iter in esame.

Il bottone Cancella elimina il controllo.

Indietro riporta al dettaglio dell'attività.

***N.B. E' necessario, nel caso in cui si imposti uno di questi controlli, inserire il testo del messaggio, che varierà nel contenuto se il controllo sarà bloccante (e quindi non consentirà l'inserimento o l'avanzamento del movimento) oppure no (un semplice avviso da parte del sistema che consente comunque l'inserimento o l'avanzamento del movimento).***

### 4.3. Modalità di erogazione del servizio

Con questa funzione si impostano le modalità di erogazione del singolo servizio.

Si ricorda che le modalità di erogazione utilizzate dalla biblioteca sono già state definite nella Configurazione della Biblioteca, come anche i relativi costi. Con questa linea si definiscono le modalità di erogazione di ogni singolo servizio, ad eccezione del servizio di Riproduzione che, prevedendo il supporto, non ha proprie modalità di erogazione. Le modalità di erogazione, infatti, per i servizi che prevedono un supporto sono determinate dal supporto stesso.

Sulla lista delle modalità di erogazione previste per il singolo servizio, il costo è un dato ereditato dalla Configurazione delle modalità di erogazione della biblioteca. Le due colonne – Costo fisso e Costo unitario – servono pertanto solo da promemoria, non essendo i valori modificabili con questa funzione, come si vede nella maschera di dettaglio.

Dalla lista delle modalità di erogazione già impostate è possibile inserire (con il bottone Nuova) o eliminare (con il bottone Cancella) una modalità di erogazione.

The screenshot shows a web browser window titled "SBN Web - Mozilla Firefox" with the URL <http://193.206.221.14:8080/sbn/servizi/configurazione/ConfigurazioneTipoServizio.do>. The page header reads "Ambiente COLLAUDO - Polo SBW - SBN Web". The user is logged in as "fiiccu" at the "Polo: SBW" library.

The main content area is titled "Configurazione Servizi > Modalità erogazione". It includes a sidebar with navigation links like "Interrogazione", "Acquisizioni", "Documento Fisico", and "Servizi". The "Servizi" section is expanded, showing options for "Configurazione", "Erogazione", "Utenti", "Autorizzazioni", "Segnature", "Documenti non SBN", "Occupazioni", and "Materie di interesse".

The configuration form shows:
 

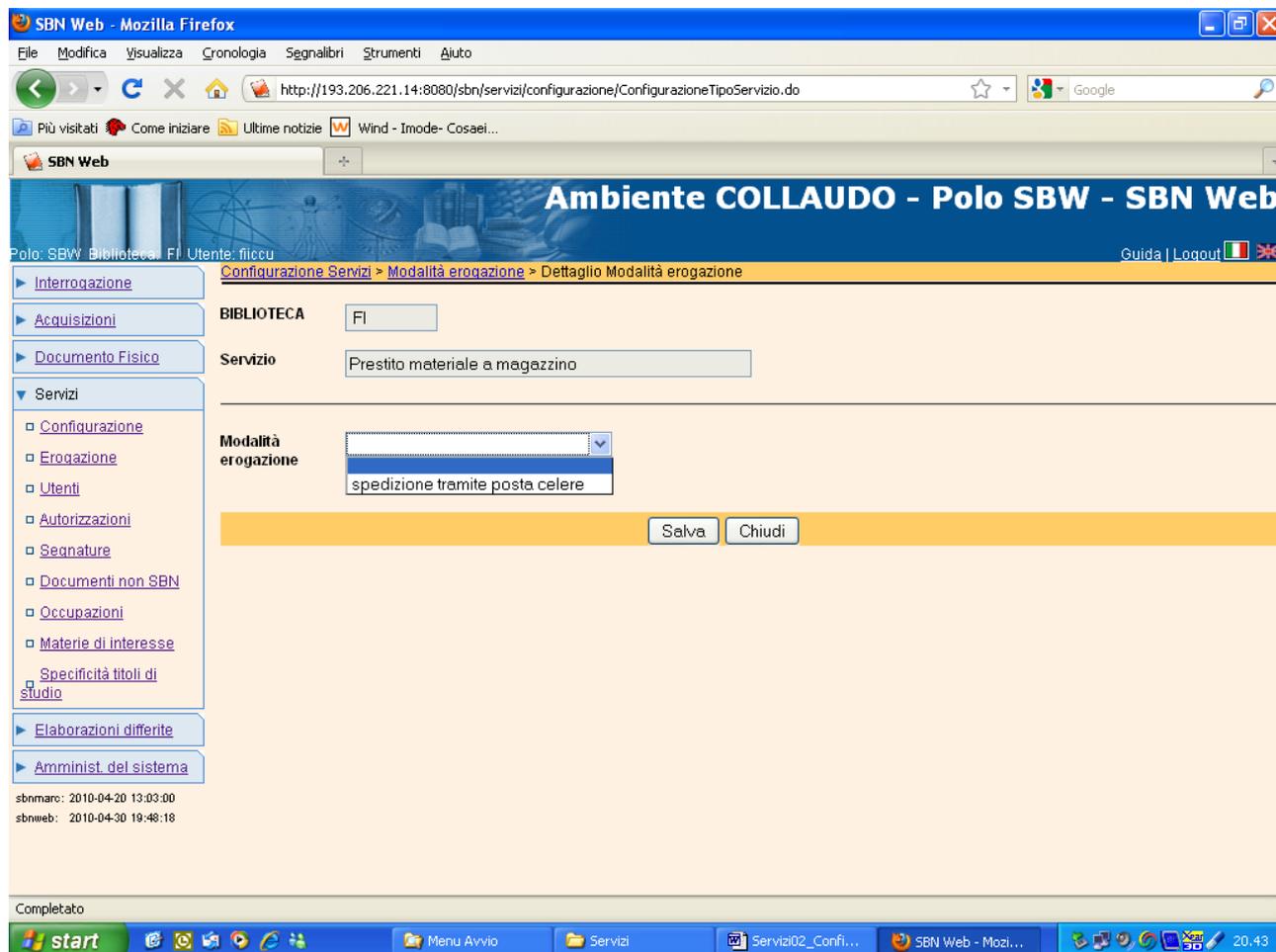
- BIBLIOTECA: FI
- Servizio: Prestito materiale a magazzino
- N. max movimenti giornalieri: 9999
- Documento disponibile: 0 ore 0 gg dopo la restituzione
- Checkboxes: "E' ammessa la prenotazione del documento in uso presso altro utente" (checked), "Prevede Penalità" (checked).

Below the form is a table with tabs for "Diritti", "Iter", "Modalità erogazione", and "Modulo richiesta". The "Modalità erogazione" tab is active, displaying a table with the following data:

Codice	Descrizione	Costo fisso	Costo unitario	
A	consegna in sede	0,00	0,00	<input type="radio"/>
B	spedizione tramite posta normale	5,00	0,00	<input type="radio"/>

At the bottom of the form are buttons for "Nuova", "Cancella", "Salva", and "Indietro". The footer shows system logs and the date "2010-04-20 13:03:00".

Il bottone Nuova conduce alla maschera di dettaglio sulla quale è possibile soltanto selezionare una nuova modalità di erogazione. Il sistema prospetta per la selezione la lista delle sole modalità non ancora legate al servizio.



Il bottone Chiudi riporta alla lista aggiornata delle modalità di erogazione del servizio.

#### 4.4. Modulo di richiesta

Per ciascun servizio la biblioteca può definire quali campi debbano essere prospettati all'utente nel modulo di richiesta.

La scelta si applica anche al modulo che compila il bibliotecario per conto dell'utente.

Il pannello mostra anche, non modificabili, i campi che il sistema emette comunque (es. la data della richiesta o la data di disponibilità del documento che sia già in uso presso altro utente). La biblioteca imposta anche l'obbligatorietà dei campi che saranno prospettati nel modulo di richiesta.

Ambiente COLLAUDO - POLO SBW - SBN WEB

Polo: SBW Biblioteca: FI Utente: filiccu Guida | Logout

Configurazione Servizi > Modulo richiesta

BIBLIOTECA: FI

Servizio: Prestito materiale a magazzino

N. max movimenti giornalieri: 9999

Documento disponibile: 0 ore 0 gg dopo la restituzione

E' ammessa la prenotazione del documento in uso presso altro utente  Prevede Penalità

Diritti | Iter | Modalità erogazione | Modulo richiesta

Etichetta	Visibile	Obbligatorio	Nota esplicativa
Data richiesta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Impostato con la data del giorno e non modificabile
Data disponibilità del documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Data prevista di inizio del servizio (solo per servizi che bloccano i documenti)
Data limite di interesse	<input type="checkbox"/>		
Supporto	<input type="checkbox"/>		
Modalità erogazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anno periodico	<input type="checkbox"/>		
Volume	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Numero fascicolo	<input type="checkbox"/>		
Intervallo copia	<input type="checkbox"/>		
Spesa massima che l'utente intende sostenere	<input type="checkbox"/>		
Costo del servizio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se utilizzato viene valorizzato dal sistema
Data prevista di ritiro del documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Richiesta all'utente di indicare la data prevista per il ritiro del documento
Note utente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sala	<input type="checkbox"/>		Sala dove si desidera la consegna
Posto	<input type="checkbox"/>		Posto dove si desidera la consegna

Salva | Indietro

I campi che possono essere impostati sono:

**data limite di interesse:** l'utente può indicare per un documento che non sia immediatamente disponibile fino a quale data resta valida la sua richiesta; l'informazione è utile esclusivamente per il bibliotecario, in quanto il sistema non elimina automaticamente le prenotazioni quando è superata la data limite di interesse;

**supporto:** il lettore indica su quale supporto, tra quelli previsti, si desidera la riproduzione;

**modalità di erogazione:** il lettore indica con quale modalità, tra quelle previste per il servizio richiesto o per il supporto indicato, desidera che gli sia erogato il servizio;

**anno del periodico:** per i periodici l'indicazione dell'anno serve ad individuare il volume di interesse e consente al sistema di verificarne la disponibilità;

**volume:** nel caso di collocazioni che comprendono più unità fisiche, l'utente può indicare il volume di interesse;

**numero fascicolo:** per i periodici può essere fornita anche l'indicazione del fascicolo;

**intervallo copia:** contiene l'indicazione delle pagine di cui si chiede la riproduzione; l'indicazione deve essere fornita, com'è chiarito dall'esempio che sul modulo accompagna il campo, con la seguente punteggiatura: il trattino tra i due estremi di una sequenza di pagine; la virgola per distinguere una sequenza (o una singola pagina) dall'altra; non si digitano spazi nella stringa;

**spesa massima** che l'utente intende sostenere: l'utente può fornire questo dato, anche se il sistema lo informa, quando è possibile, sui costi del servizio prima di registrare la richiesta;

**costo del servizio:** se il costo del servizio è maggiore di zero, il sistema calcola e comunica comunque il costo del servizio; altrimenti segue le indicazioni fornite nella configurazione della richiesta;

**data prevista di ritiro del documento:** il lettore può indicare quando ritirerà il documento, se la biblioteca ammette di riservare i documenti ai propri utenti. Il sistema consente di selezionare una delle date ammesse, verificando il valore impostato nel diritto del lettore ("Max. gg per cui il documento può essere riservato:") o, se il campo non è valorizzato nel diritto dell'utente, quello impostato in Configurazione – Parametri della biblioteca ("Numero massimo di giorni per cui il documento può essere riservato");

**note:** campo che può essere reso disponibile all'utente per inserire un messaggio relativo alla sua richiesta

**Sala e posto:** campi destinati a favorire la consegna del documento all'utente direttamente presso il posto che occupa in biblioteca.

L'elenco dei campi che possono essere impostati nel modulo per la richiesta dei servizi è contenuto nella tabella non modificabile **LMRW 'Campo previsto per richiesta Web'** presente in Amministrazione => Gestione Codici

L'applicativo offre la possibilità di **personalizzare il testo della pagina di accesso al modulo dei servizi destinato agli utenti lettori.**

In assenza di personalizzazioni, la pagina di benvenuto viene proposta con un testo di default: "Per accedere ai servizi è necessaria l'identificazione dell'utente. Gli utenti non ancora registrati possono utilizzare il modulo di autoregistrazione."

La personalizzazione – per la quale non è stata sviluppata un'interfaccia WEB - è realizzabile con l'inserimento sul DB di un apposito record nella tabella `tbf_modelli_stampa` e pertanto risulta indipendente dall'installazione / configurazione dell'applicativo.

Di seguito si riportano le regole per l'inserimento manuale dell'apposito record sul DB.

Nella tabella "`tbf_modelli_stampe`" si dovrà inserire un'occorrenza con i seguenti valori:

```
tbf_modelli_stampe.cd_polo = 'codice del polo'  
tbf_modelli_stampe.cd_bib = null  
tbf_modelli_stampe.tipo_modello = C  
tbf_modelli_stampe.cd_attivita = L0000  
tbf_modelli_stampe.fl_canc = N  
tbf_modelli_stampe.campi_valori_del_form = 'testo da visualizzare all'utente lettore'  
l'eventuale formattazione va introdotta con le regole previste dal  
codice HTML'
```

Il testo può, a discrezione del polo, contenere un link per l'auto-registrazione remota degli utenti.

Nello specifico:

- il tag <autoreg></autoreg> deve delimitare il testo che sarà presentato nel caso in cui almeno una biblioteca del polo ammetta auto-registrazione (tale informazione è configurabile da interfaccia WEB).
- Il tag <autoreglink> definisce la posizione in cui il sistema deve generare il link (con testo "Autoregistrazione") che porta alla maschera di scelta della biblioteca di iscrizione.

Esempio di frammento HTML dalla base dati di collaudo (polo SBW):

```
<p style="text-align: left">  
<strong>GESTIONE PASSWORD PERSONALE</strong><br/>  
Il sistema richiede una password di almeno 8 caratteri.<br/>  
I vecchi utenti, dotati di una password con un numero di caratteri inferiore,  
dovranno adattarla ai nuovi requisiti alla prima autenticazione.<br/>  
In caso di necessità di recupero della password, cliccando sull'apposito pulsante  
nella presente pagina, se ne riceverà via e-mail una generata in automatico dal  
sistema (richiesta la presenza di un valido indirizzo e-mail nell'anagrafica).<br/>  
Nel caso si richieda un azzeramento della password agli operatori della biblioteca,  
questa verrà impostata sul proprio codice fiscale (richiesta la presenza di un valido  
codice fiscale nell'anagrafica).<br/>  
<br/>  
Per accedere ai servizi è necessaria l'identificazione dell'utente.  
<autoreg><br/>Gli utenti non ancora registrati possono utilizzare il modulo di  
<autoreglink> .</autoreg></p>
```

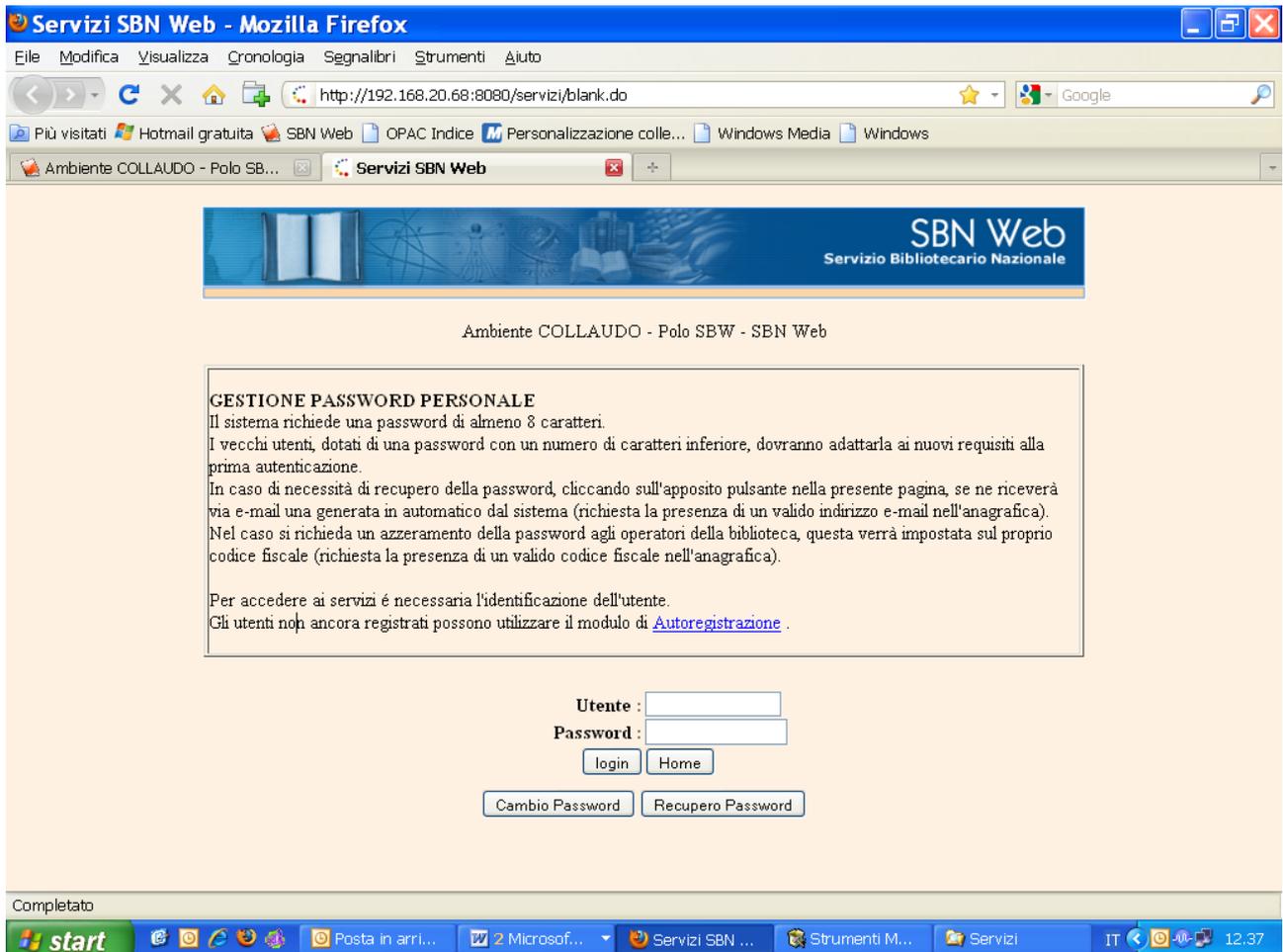


Fig.

## Allegato A

Si riporta di seguito la configurazione delle categorie di riproducibilità impostate da un Polo che è partito dalla considerazione che qualsiasi documento possa essere riprodotto in formato digitale, ma non tutti fotocopiati e che ha ritenuto superfluo specificare per i singoli documenti il formato (A4, A3), lasciando agli utenti la scelta del formato della fotocopia.

Le operazioni che seguono sono tutte impostate al livello di Polo, tramite la funzione: Amministrazione del sistema => Gestione codici e sono preliminari alla Configurazione dei servizi da parte della singola biblioteca.

Nella prima tabella (**CRIP – Categorie di riproducibilità**) sono pertanto riportati 2 soli valori:

Tabella di Polo Categorie di riproducibilità (CRIP)	
Codice	Descrizione codice
D	Riproduzione digitale e stampa
F	Fotocopia o riproduzione digitale

Poiché per ciascuna delle due categorie si dovranno indicare i supporti previsti, occorre innanzitutto definire i valori della tabella **SUP – Supporti**

Cod supporto (CSUP)	Descrizione Supporto
C1	riproduzione a 150 dpi su CD
C2	riproduzione a 300 dpi su CD
C3	riproduzione a 600 dpi su CD
C4	riproduzione a 1200 dpi su CD
F3	fotocopia a3 bn
F4	fotocopia a4 bn
MI	riproduzione a 1200 dpi
R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col
R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col
R3	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 bn
R4	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 bn
R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col
R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col
RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn
SF	riproduzione a 150 dpi
SM	riproduzione a 300 dpi
ST	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 bn
VD	riproduzione a 600 dpi

Ciascuna delle due categorie di riproducibilità è posta in relazione con i diversi valori della tabella SUP (Supporti) che sono stati previsti, tramite la valorizzazione della tabella LSUP (Categoria di riproduzione – Supporto):

Tabella CROSS	Codice 1 (CRIP)	Descrizione codice 1	Codice 2 (CSUP)	Descrizione codice 2
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	C1	riproduzione a 150 dpi su CD
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	C2	riproduzione a 300 dpi su CD
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	C3	riproduzione a 600 dpi su CD
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	C4	riproduzione a 1200 dpi su CD
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	MI	riproduzione a 1200 dpi
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R3	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 bn
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R4	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 bn
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	SF	riproduzione a 150 dpi
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	SM	riproduzione a 300 dpi
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	ST	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 bn
LSUP	D	Riproduzione digitale e stampa	VD	riproduzione a 600 dpi
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	C1	riproduzione a 150 dpi su CD
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	C2	riproduzione a 300 dpi su CD
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	C3	riproduzione a 600 dpi su CD
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	C4	riproduzione a 1200 dpi su CD
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	F3	fotocopia a3 bn
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	F4	fotocopia a4 bn
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	MI	riproduzione a 1200 dpi
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	SF	riproduzione a 150 dpi
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	SM	riproduzione a 300 dpi
LSUP	F	Fotocopia o riproduzione digitale	VD	riproduzione a 600 dpi

Si sono definite inoltre le modalità di erogazione previste tra tutte le biblioteche del Polo, valorizzando la tabella LMER (Codici delle modalità di erogazione):

Cod modalità erogazione (LMER)	Descrizione modalità erogazione
F	spedizione per posta elettronica
M	Spedizione per posta prioritaria
N	Spedizione per fax
R	Spedizione per posta raccomandata
S	Consegna in sede

Terminata da parte dell'amministratore di sistema l'impostazione dei codici relativi alla categoria di riproducibilità, ai supporti e alle modalità di erogazione, nonché alla relazione tra le categorie di riproducibilità e i supporti, il bibliotecario ha impostato tramite la funzione Servizi => Configurazione, sia le modalità di erogazione previste dalla biblioteca con i relativi costi, che i supporti gestiti dalla biblioteca stessa, indicando per ciascun supporto sia la modalità di erogazione che i costi della riproduzione, come di seguito riportato in tabella.

Cod supporto	Descrizione Supporto	Cod modalità erogazione	Descrizione modalità erogazione	Costo unitario	Costo fisso
C1	riproduzione a 150 dpi su CD	M	Spedizione per posta prioritaria	0,09	0,85
C1	riproduzione a 150 dpi su CD	R	Spedizione per posta raccomandata	0,09	0,85
C1	riproduzione a 150 dpi su CD	S	Consegna in sede	0,09	0,85
C2	riproduzione a 300 dpi su CD	M	Spedizione per posta prioritaria	0,23	0,85
C2	riproduzione a 300 dpi su CD	R	Spedizione per posta raccomandata	0,23	0,85
C2	riproduzione a 300 dpi su CD	S	Consegna in sede	0,23	0,85
C3	riproduzione a 600 dpi su CD	M	Spedizione per posta prioritaria	1,16	0,85
C3	riproduzione a 600 dpi su CD	R	Spedizione per posta raccomandata	1,16	0,85
C3	riproduzione a 600 dpi su CD	S	Consegna in sede	1,16	0,85
C4	riproduzione a 1200 dpi su CD	M	Spedizione per posta prioritaria	4,3	0,85
C4	riproduzione a 1200 dpi su CD	R	Spedizione per posta raccomandata	4,3	0,85
C4	riproduzione a 1200 dpi su CD	S	Consegna in sede	4,3	0,85
F3	fotocopia a3 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,16	0
F3	fotocopia a3 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,16	0
F3	fotocopia a3 bn	S	Consegna in sede	0,16	0
F4	fotocopia a4 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,08	0
F4	fotocopia a4 bn	N	Spedizione per fax	0,08	0
F4	fotocopia a4 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,08	0
F4	fotocopia a4 bn	S	Consegna in sede	0,08	0
MI	riproduzione a 1200 dpi	S	Consegna in sede	4,3	0
R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col	M	Spedizione per posta prioritaria	0,2	0
R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col	R	Spedizione per posta raccomandata	0,2	0
R1	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 col	S	Consegna in sede	0,2	0
R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col	M	Spedizione per posta prioritaria	0,31	0
R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col	R	Spedizione per posta raccomandata	0,31	0

Cod supporto	Descrizione Supporto	Cod modalità erogazione	Descrizione modalità erogazione	Costo unitario	Costo fisso
R2	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 col	S	Consegna in sede	0,31	0
R3	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,25	0
R3	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,25	0
R3	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 bn	S	Consegna in sede	0,25	0
R4	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,4	0
R4	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,4	0
R4	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 bn	S	Consegna in sede	0,4	0
R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col	M	Spedizione per posta prioritaria	0,25	0
R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col	R	Spedizione per posta raccomandata	0,25	0
R5	riproduzione a 150 dpi e stampa A3 col	S	Consegna in sede	0,25	0
R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col	M	Spedizione per posta prioritaria	0,4	0
R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col	R	Spedizione per posta raccomandata	0,4	0
R6	riproduzione a 300 dpi e stampa A3 col	S	Consegna in sede	0,4	0
RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,17	0
RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn	N	Spedizione per fax	0,17	0
RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,17	0
RS	riproduzione a 150 dpi e stampa A4 bn	S	Consegna in sede	0,17	0
SF	riproduzione a 150 dpi	F	spedizione per posta elettronica	0,1	0
SF	riproduzione a 150 dpi	S	Consegna in sede	0,1	0
SM	riproduzione a 300 dpi	S	Consegna in sede	0,23	0
ST	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 bn	M	Spedizione per posta prioritaria	0,31	0
ST	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 bn	R	Spedizione per posta raccomandata	0,31	0
ST	riproduzione a 300 dpi e stampa A4 bn	S	Consegna in sede	0,31	0
VD	riproduzione a 600 dpi	S	Consegna in sede	1,16	0