

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

Manuali utente per  
SBN WEB

**Gestione dei servizi all'utenza**  
**7. Erogazione dei servizi**

1	Introduzione.....	3
2	Operare per un singolo utente o documento .....	6
3	Operare per liste.....	12
3.1	Ricerca dei movimenti .....	12
3.2	Lista dei movimenti.....	13
3.3	Dettaglio del movimento .....	14
3.3.1	Avanza .....	16
3.3.2	Salva .....	17
3.3.3	Rinnova.....	17
3.3.4	Rifiuta proroga.....	18
3.3.5	Respingi .....	18
3.3.6	Prenotazioni .....	18
3.3.7	Inoltro .....	19
3.3.8	Cambia servizio .....	19
3.3.9	Cancella .....	19
3.3.10	Stampa .....	20
3.3.11	Chiudi .....	20
4	Prenotazioni .....	20
5	Proroghe.....	21
6	Giacenze .....	22
7	Solleciti.....	22

# 1 Introduzione

La procedura di erogazione servizi consente al personale della biblioteca:

- di controllare le richieste che ha in corso un utente o che interessano un singolo documento;
- di inserire per conto dell'utente richieste di servizi relative sia a volumi presenti nella base dati in quanto già catalogati e collocati con le procedure automatizzate, sia a volumi non ancora registrati nel sistema;
- di gestire le richieste inserite direttamente dagli utenti o dal bibliotecario per conto dell'utente, siano esse relative a volumi presenti nella base dati in quanto già catalogati e collocati con le procedure automatizzate o a volumi non ancora registrati nel sistema; in particolare sulle singole richieste il bibliotecario può:
  - farle avanzare nell'iter, registrando la progressione del movimento al passo successivo (es. consegna del documento al lettore; restituzione da parte del lettore; etc.);
  - respingerle;
  - cancellarle;
  - cambiare il servizio richiesto con un altro (es. una richiesta di consultazione si può trasformare in una richiesta di riproduzione del documento di interesse per conto dello stesso utente)
  - prorogare, su richiesta dell'utente, la scadenza del movimento;
- di controllare e gestire le eventuali prenotazioni di documenti già in uso presso altro utente;
- di controllare e gestire le giacenze, ossia tutti i documenti chiesti o lasciati al punto di deposito e non ritirati dagli utenti per un periodo superiore al numero massimo di giorni per cui la biblioteca concede che un documento sia lasciato in deposito (cfr. Configurazione dei Servizi - 4.1 Diritti) o riservato (cfr. Configurazione dei servizi – 3.1 Parametri di biblioteca);
- di sollecitare, secondo le modalità impostate dalla biblioteca (cfr. Configurazione dei Servizi – 3.1 Parametri di biblioteca) e in base alle preferenze espresse dai lettori (cfr. Utenti - 2.2.1 Registrazione di un lettore), la restituzione dei documenti dati in prestito.

L'articolazione del client su più pannelli risponde all'esigenza di offrire uno strumento utile alle diverse modalità di organizzazione del lavoro in biblioteca. Pertanto mentre la prima

maschera 'Utente/documento' risulterà utile soprattutto a chi, essendo addetto al pubblico, interagisce di volta in volta con singoli utenti, il pannello Richieste/movimenti, valorizzandone opportunamente i campi di ricerca, in parte anche con valori impostabili di default, è finalizzato all'estrazione di liste di movimenti su cui operare.

I pannelli Prenotazioni, Proroghe, Giacenze e Solleciti raggruppano per tipologia di situazione richieste e movimenti correnti, prospettati dal sistema anche nelle liste fornite in risposta alla ricerca per utente/documento o per richieste/movimenti. Tali raggruppamenti (Prenotazioni, Proroghe, Giacenze e Solleciti) servono perciò soltanto a facilitare le funzioni di controllo da parte del bibliotecario.

Oltre che sui documenti catalogati, inventariati e collocati nella base dati con le procedure, l'applicativo è in grado di gestire i servizi anche per i **documenti progressi**, cioè **non ancora registrati nel catalogo SBN**. In particolare si distinguono due diverse situazioni:

1. l'utente che non ha trovato il documento di interesse nell'OPAC, consulta il catalogo cartaceo e compila (o chiede all'operatore di compilare per suo conto) un apposito modulo proposto dall'applicativo per inserire la richiesta: sono campi obbligatori la collocazione, il titolo e l'indicazione del livello bibliografico (monografia/periodico); altri campi (autore, luogo, editore e anno di pubblicazione) sono facoltativi. In base alla collocazione registrata nella richiesta, il sistema è in grado di:
  - a) individuare l'intervallo di collocazioni (o la sezione) in cui si situa e dunque a stabilire, leggendo la categoria di fruizione di quell'insieme di collocazioni, quali sono i servizi disponibili sul documento richiesto (vedi Parametri di biblioteca);
  - b) ritrovare, a parità di collocazione, il documento già descritto in una precedente richiesta inserita da/per l'utente stesso o altro utente;
2. l'utente ha trovato in OPAC un documento che non ha riscontro nel catalogo SBN, ad es. perché in OPAC sono stati caricati record provenienti da altre basi dati. In questo caso, il sistema ricevendo dall'OPAC le informazioni minime obbligatorie per poter generare una richiesta di servizi, procede come al punto precedente, con la sola differenza che i dati relativi al documento non sono inseriti dall'utente o dall'operatore, ma è il sistema stesso a generare il documento non SBN.

La linea procedurale consente di inserire e gestire richieste di servizi locali relativi a documenti posseduti non soltanto dalla biblioteca operante, ma anche da altre biblioteche che afferiscano alla stessa **rete o sistema metropolitano**.

In estrema sintesi, se più biblioteche costituiscono una rete o sistema metropolitano, l'utente può inserire la richiesta di servizio su un documento di una biblioteca, specificando in quale (altra) biblioteca lo ritirerà; infine potrà restituirlo presso una qualsiasi (altra) biblioteca della rete.

Completano la procedura di erogazione dei servizi altre procedure che il sistema esegue in differita, per le quali si fa riferimento allo specifico manuale Elaborazioni differite e a quello relativo alle Statistiche, che sono:

- l'invio cumulativo dei solleciti;
- l'archiviazione, che comporta la storicizzazione in apposite tabelle del database, dei movimenti chiusi o annullati e delle richieste concluse, respinte, rifiutate o cancellate;
- la stampa di registri in formato tabellare dei movimenti, sia correnti che storicizzati;
- le statistiche sui servizi.

## 2 Operare per un singolo utente o documento

Il primo pannello è da utilizzare ogni qualvolta:

- si presenta un utente che chiede di inserire per suo conto una richiesta o di controllare lo stato di una o più delle sue richieste;
- vi sia necessità non soltanto di verificare se per un determinato documento vi sono movimenti o prenotazioni in corso<sup>1</sup>, ma di aggiornare i dati o lo stato del movimento o della richiesta, ad es. registrandone la restituzione.

Sulla maschera (Figura 1) è possibile valorizzare il campo utente e/o uno dei due campi riservati al documento: inventario o collocazione.

The screenshot shows the 'Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web' interface. The main navigation menu on the left includes 'Interrogazione', 'Acquisizioni', 'Documento Fisico', and 'Servizi'. Under 'Servizi', 'Erogazione' is selected. The main content area has tabs for 'Utente/documento', 'Richieste/movimenti', 'Prenotazioni', 'Proroghe', 'Giacenze', and 'Solleciti'. The 'Utente/documento' tab is active, showing search fields for 'Utente', 'Inventario', and 'Collocazione'. There are also checkboxes for 'Richieste in corso' (checked), 'respinte', and 'evase'. A field for 'Elem. per blocco' is set to '25'. An 'Avanti' button is at the bottom right of the search area. The footer shows the date '2013-06-05 11:52:55' and '2013-06-14 17:12:00'.

Figura 1 – Ricerca dei movimenti per utente o documento

I campi possono essere valorizzati digitando direttamente il valore nel campo oppure cliccando sulla lente per effettuare la ricerca dell'utente tramite il nome (o altro canale) e del documento tramite il titolo (o altro canale).

E' possibile filtrare i movimenti selezionando le richieste in corso (di default) e/o quelle respinte e/o evase tramite checkbox.

Può essere impostato il numero degli elementi che si desidera ricevere per pagina nella risposta sintetica (25 di default).

<sup>1</sup> Si ricorda che tale verifica è anche possibile sia partendo da Interrogazione => Esamina Posseduto, sia da Esame Collocazioni, selezionando 'Disponibilità'.

Per quanto riguarda il **lettore**, se si conosce il suo codice utente, si può trascrivere senza riportare gli zeri non significativi e senza rispettare le maiuscole (es. ic91 invece di IC0000000091) .

Se invece si attiva la ricerca dell'utente, sulla lista ottenuta come esito della ricerca si seleziona l'utente tramite check box e si attiva il bottone Scegli: il sistema non soltanto riporta il codice nel campo utente sulla maschera Utente/documento, ma innesca automaticamente la ricerca delle sue richieste.

**N.B.** sulla lista ottenuta come esito della ricerca dell'utente, è possibile, cliccando sul progressivo di lista oppure con la funzione **Esamina**, controllare i **dati anagrafici e i diritti del lettore**.

Il **documento** può essere individuato in modo univoco:

- o tramite l'inventario, se il libro è stato catalogato, inventariato e collocato dal personale della biblioteca utilizzando le procedure del sistema;
- o tramite la collocazione se si tratta di un documento pregresso, non ancora registrato nel sistema dalla biblioteca, ma sommariamente descritto nel modulo di richiesta del servizio compilato dall'utente o dall'operatore per suo conto.

I due campi sono pertanto alternativi tra loro.

Se si conosce l'inventario, il dato viene riportato in tutte le sue parti: codice della biblioteca di appartenenza dell'inventario, serie inventariale se presente, numero, anche senza gli zeri non significativi. In alternativa si può valorizzare il campo RFID digitando il codice biblioteca (2 chr.) la serie (3 chr.), l'inventario (9 chr.): ad es.: IC 000012609.

Poiché il campo **inventario** innesca la ricerca tra i documenti catalogati, inventariati e collocati dal personale della biblioteca utilizzando le procedure del sistema, la lente posta accanto al campo Inventario apre la maschera di Interrogazione titolo (Figura 2) per consentire all'operatore di avviare la ricerca sul catalogo locale.

**N.B.** Questa maschera di ricerca del titolo, rispetto alla normale Interrogazione del catalogo, presenta un ulteriore **filtro: Lista biblioteche**. Nel campo è di norma impostato il codice della biblioteca operante, nel presupposto che la biblioteca intenda cercare e gestire le richieste di servizi relative a propri documenti. Tuttavia, poiché l'applicativo consente anche la gestione dei servizi all'interno delle **reti o sistemi metropolitani** (cfr. Introduzione), è possibile che l'operatore debba inserire o rintracciare una richiesta relativa ad un documento appartenente ad altra biblioteca della rete (ad es. per consegnarlo all'utente). A questo scopo è possibile indicare nel filtro Lista biblioteche una o più biblioteche afferenti alla stessa rete della biblioteca operante.

Figura 2 – Ricerca del documento

Sulla lista ottenuta è presente, per selezione singola tramite radio button, il bottone **Scegli e Vai a inventari** (Figura 3 - Sintetica titoli), che porta alla lista degli inventari della biblioteca operante, o nel caso in cui si sia utilizzato il filtro per biblioteca, di un'altra biblioteca indicata. Accanto al tasto Scegli e Vai a inventari il tasto **Analitica** consente di esaminare il dettaglio della notizia. Selezionando quindi un singolo inventario con il bottone **Scegli** il sistema riporta l'inventario nel corrispondente campo della maschera Utente/documento ed innesca automaticamente la ricerca delle richieste e movimenti relativi al documento sulla base dell'inventario fornito (eventualmente in 'and' con l'utente indicato). Sulla mappa è presente anche il tasto **Disponibilità** che permette di esaminare gli eventuali movimenti o prenotazioni relativi al documento in esame (Figura 4 - Lista inventari del titolo).



**Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web**

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: carsco  
 Erogazione Utente/documento > Ricerca titolo > Sintetica titoli

Ricerca eseguita sulla base dati Locale

Elementi trovati: 3 Pagina: 1 di 1

**Pr. Tipol. ISBD e legami**

1		T000331213 M 51 1969 testo a stampa *Cuore di cane ; autore Michail Bulgakov ; genere satira sociale ; editore De Donato ; data 1967 ; prezzo L. 1200 / scheda redatta da Pasquale Quadagnolo. - Milano : UICP, 1969 --> T00V159765 1 Quadagnolo, Pasquale --> T000330293 C *Scheda di lettura	<input type="radio"/>
2		RAV0175354 M 90 1979 testo a stampa *Cuore di cane / Michail Bulgakov ; a cura di Giovanni Albertocchi. - Firenze : Sansoni, 1979! --> CFI0007372 1 Bulgakov, Mihail Afanas'evič --> CFI0063164 C *Leggere a scuola	<input type="radio"/>
3		RMS0138061 M 51 1980 testo a stampa *Cuore di cane / Michail Bulgakov ; introduzione di Angelo Maria Ripellino. - Milano : Biblioteca universale Rizzoli, 1980 --> CFI0007372 1 Bulgakov, Mihail Afanas'evič --> CFI0001538 C *BUR	<input type="radio"/>

Scegli e vai a Inventari    Analitica

sbmname: 2013-06-05 11:52:56  
 sbmweb: 2013-06-14 17:12:00

Figura 3 - Sintetica titoli

**Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web**

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: carsco  
 Erogazione Utente/documento > Ricerca titolo > Sintetica titoli > Lista inventari del titolo

Biblioteca: IC Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche  
 Notizia Corrente: RAV0175354 \*Cuore di cane / Michail Bulgakov ; a cura di Giovanni Albertocchi

Elementi trovati: 1 Pagina: 1 di 1

Prg.	Biblioteca	Colloc.	Inventario	Prec. Inv.	Categoria di fruizione	Motivo di non disponibilità
1	IC	CONS	50780		Consultazione, Prestito, Fotoriproduzione	<input type="radio"/>

Scegli    Disponibilità    Indietro

sbmname: 2013-06-05 11:52:56  
 sbmweb: 2013-06-14 17:12:00

Figura 4 - Lista inventari del titolo

Il campo **collocazione** viene invece utilizzato esclusivamente per la ricerca di richieste o movimenti relativi a documenti pregressi, non ancora recuperati in SBN. Se si conosce il dato lo si trascrive, anche senza rispettare le maiuscole, e il sistema prospetta, se ne trova, le eventuali richieste e movimenti per il documento individuato.

Se si clicca sulla lente posta accanto al campo Collocazione, il sistema attiva la ricerca nell'archivio dei documenti non SBN (Figura 5 – Ricerca documenti non SBN), ossia nell'archivio dei titoli inseriti dai lettori stessi o dagli operatori addetti alla gestione dei servizi, riportando il minimo di informazioni necessarie (collocazione, titolo, monografia/periodico, ed

eventualmente autore, luogo di pubblicazione, editore e anno) ricavate dalle schede cartacee.



The screenshot shows the 'Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web' interface. The main navigation menu on the left includes: Interrogazione, Acquisizioni, Documento Fisico, Servizi (with sub-items: Configurazione, Erogazione, Utenti, Autorizzazioni, Segnature, Documenti non SBN, Occupazioni, Materie di interesse, Specificità titoli di studio), Elaborazioni differite, and Amminist. del sistema. The main content area is titled 'Erogazione Utente/documento > Ricerca documenti non SBN'. It contains search fields for 'Fonte', 'Titolo', 'Segnatura', 'Copia/inventario', and 'Da data' to 'A data'. Below these fields, there are controls for 'Elem. per blocco' (set to 10) and 'Ordinamento' (set to Titolo). At the bottom of the search area are three buttons: 'Cerca', 'Nuovo', and 'Chiudi'. The footer of the page shows the date and time: 'sbmario: 2013-06-05 11:52:56' and 'sbmweb: 2013-06-14 17:12:00'.

Figura 5 – Ricerca documenti non SBN

Su questa maschera, dove è comunque presente anche il tasto **Nuovo** per la creazione di un nuovo documento non SBN, la ricerca può avvenire tramite i seguenti canali, utilizzabili in 'and':

- fonte: seleziona i documenti in base all'origine del dato: è possibile estrarre quelli inseriti dal bibliotecario, dal lettore o dall'OPAC;
- titolo: innesca una ricerca per parole;
- segnatura: innesca una ricerca della collocazione per troncamento a destra;
- copia/inventario: innesca una ricerca per n. di inventario se è stato riportato nell'apposito campo;
- intervallo di date entro le quali è stato creato il documento.

Sulla lista ottenuta, per selezione singola, è attivo il bottone **Scegli**: il sistema riporta la collocazione nel corrispondente campo della maschera Utente/documento, ed innesca automaticamente la ricerca delle richieste e movimenti relativi al documento sulla base della collocazione fornita (eventualmente in 'and' con l'utente indicato).

Sulla mappa sono presenti il tasto **Esamina**, per l'esame del dettaglio del documento non SBN e per la sua modifica e il tasto **Nuovo**, per la creazione di un nuovo documento non SBN (Figura 6 - Sintetica documenti non SBN).

**Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web**

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: caraco 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](#)

sbmname: 2013-06-05 11:52:55  
sbmweb: 2013-06-14 17:12:00

Elementi trovati:  Pagina:

n.	Cod. Bib.	Tipo	Cod.	Fonte	Titolo	Natura	Cat. Fruizione	No Disp.	Segnatura	N. Copie	
1	IC	P	215	B	Fausto e Anna	M			Coll. It. 118	1	

Figura 6 - Sintetica documenti non SBN

## 3 Operare per liste

Il secondo pannello Richieste/Movimenti è da utilizzare ogni qualvolta si vogliono effettuare aggiornamenti relativi alla movimentazione di più volumi che si trovano nella medesima condizione, sia in riferimento all'iter (ad es. i documenti che si trovano a 'restituzione da parte del lettore' e che devono essere ricollocati aggiornandone l'attività a 'ricollocazione a magazzino'), allo Stato della richiesta (ad es. i documenti per i quali è presente una richiesta di servizio e che devono essere resi disponibili per gli utenti); alla modalità di erogazione (ad es. i documenti che devono essere spediti in prestito tramite corriere), oppure al Servizio (ad es. i documenti per i quali è stato richiesto lo stesso servizio di riproduzione).

L'utilizzo delle liste dipende strettamente dall'organizzazione dell'erogazione dei servizi in biblioteca; sarà maggiormente utile nel caso in cui la biblioteca sia grande e dunque preveda una suddivisione delle mansioni tra i suoi addetti.

Per le abilitazioni che si riferiscono alla movimentazione dei volumi vedi il Manuale di Configurazione servizi → Iter → Dettaglio attività.

### 3.1 Ricerca dei movimenti

I movimenti possono essere ricercati inserendo uno o più parametri in combinazione tra loro; questi sono:

- lo Stato del movimento (attivo, documento disponibile servizio non ancora terminato);
- lo Stato della richiesta (accettata, cancellata, conclusa, rifiutata, inoltrata *etc. in collaudo ci sono voci che andrebbero eliminate*)
- Svolgimento (Locale, ILL)
- Servizio
- Attività (contenente i passi dell'iter configurati per la biblioteca). Il radio button accanto al campo Attività è valorizzato di default con Attività attuale; se viene spostato su Attività seguente, non avendo selezionato alcun servizio, il sistema produce la lista di quei movimenti che si trovano al passo successivo a quello scelto indipendentemente dalla configurazione dei passi dell'iter dei singoli servizi.
- Modalità di erogazione (contenente le modalità di erogazione configurate per la biblioteca)
- Data fine prevista da < > a < >

A corredo della ricerca possono essere impostati nei default utente il numero degli elementi per blocco e i criteri di ordinamento della lista; anche alcune delle opzioni di ricerca possono essere definite nei default (vedi Amministrazione → Default biblioteca/utente).

The screenshot displays the SBN Web interface for 'Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW'. The user is logged in as 'carasco'. The main navigation menu includes 'Interrogazione', 'Acquisizioni', 'Documento Fisico', 'Servizi', 'Elaborazioni differite', and 'Amminist. del sistema'. The 'Servizi' menu is expanded, showing options like 'Configurazione', 'Erogazione', 'Utenti', 'Autorizzazioni', 'Segnature', 'Documenti non SBN', 'Occupazioni', 'Materie di interesse', and 'Specificità titoli di studio'. The 'Erogazione Richieste/movimenti' section is active, showing filters for 'BIBLIOTECA' (IC, Altra Bibl.), 'Stato Movimento' (attivo), 'Stato Richiesta' (accettata), 'Svolgimento', 'Servizio', 'Attività' (richiesta servizio), 'Modalità erogazione', 'Data Fine Prevista' (Da data, A data), and 'Elem. per blocco' (25). The 'Ordinamento' is set to 'Data Inizio asc'. A 'Cerca' button is visible at the bottom right of the filter area. The footer shows system logs for 'sbmimarc' and 'sbmweb'.

Figura 7 - Erogazione richieste/movimenti

### 3.2 Lista dei movimenti

La lista sintetica dei movimenti visualizza, per ogni movimento:

- il numero della richiesta (attribuito automaticamente dal sistema);
- il servizio;
- l'attività;
- l'utente;
- il titolo;
- la collocazione;
- la data d'inizio (della richiesta o del movimento);
- lo stato della richiesta

Sulla mappa sono presenti i tasti **Esamina** e **Aggiorna**. Cliccando sul numero della richiesta o effettuando la selezione e cliccando sul tasto **Esamina** è possibile accedere al dettaglio del movimento per avanzarne lo stato e/o inserire/modificare altri dati (ad es. la

modalità di erogazione, se per quel servizio ne è stata prevista e configurata più d'una, le note, etc). La selezione sulla lista può essere multipla.

Il tasto **Aggiorna** serve ad aggiornare la lista sintetica qualora il bibliotecario, dopo aver avanzato lo stato di un movimento o apportato modifiche al record, torni sulla lista attraverso la barra del percorso.

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: carsco Logout

Erogazione Richieste/movimenti > Lista Movimenti

Elementi trovati: 3 Pagina: 1 di 1

N. Richiesta	Servizio	Attività	Utente	Titolo	Collocazione	Data Inizio	Stato Richiesta
1747	Riproduzione	richiesta servizio	Scognamiglio Carla	Il *complotto contro l'America. Le nuove potenze sommerse / Philip Roth ; traduzione di Vincenzo Man. - 2. ed. - Torino : Einaudi, c2005. - 410 p. ; 23 cm.	IC A	21/09/2012	accettata <input type="checkbox"/>
1764	Riproduzione	richiesta servizio	Aste Margherita	La *vedova Couderc / Georges Simenon ; traduzione di Edgardo Franzosini. - 4. ed. - Milano : Adelphi, 2000. - 167 p. ; 22 cm.	IC PROVA1 D 5	10/10/2012	accettata <input type="checkbox"/>
1850	Consultazione materiale di magazzino	richiesta servizio	Aste Margherita	Il *mulino : periodico del Circolo culturale Arbiaduemila. - Monteroni d'Arbia : 's. n., 1995-. - v. ; 25 cm.	IC PER 1 0 32 [2001]	16/05/2013	accettata <input type="checkbox"/>

Aggiorna Esamina Chiudi

sbmmar: 2013-06-05 11:52:56  
sbmweb: 2013-06-14 17:12:00

Figura 8 - Lista movimenti

### 3.3 Dettaglio del movimento

Dal dettaglio del movimento si compiono tutte le operazioni di gestione del documento e del servizio; i tasti funzionali presenti sulla mappa dipendono dalla configurazione dei servizi della biblioteca.

Nel dettaglio del movimento sono visualizzate le informazioni relative all'utente, al documento e al servizio richiesto. I campi relativi all'utente e al documento risultano inibiti; è possibile passare ad esaminare (e modificare, se autorizzati) il dettaglio dell'utente e/o del documento (mappa di Esame inventario) cliccando sulla lente posta accanto ai rispettivi campi.

I campi della richiesta che vengono visualizzati e che risultano modificabili sono in relazione al tipo di servizio e alla natura del documento. Essi sono:

- ✓ **Attività seguente:** la drop contiene il passo successivo dell'iter o i passi successivi se questi vengono definiti nella configurazione come non obbligatori; vedi utilizzo del tasto **Avanza**.

- ✓ **Modalità di erogazione:** la drop contiene le modalità di erogazione configurate dalla biblioteca per il servizio; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Volume:** il campo viene prospettato se la natura del documento è un periodico (S): il dato può essere corretto dal bibliotecario nel caso la richiesta provenga da remoto oppure può essere inserito dal bibliotecario nel caso in cui si voglia precisare il volume che viene consegnato all'utente; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Fascicolo:** il campo viene prospettato se la natura del documento è un periodico (S): il dato può essere corretto dal bibliotecario nel caso la richiesta provenga da remoto oppure può essere inserito dal bibliotecario nel caso in cui si voglia precisare il volume che viene consegnato all'utente; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ Bib. Prelievo – Bib. Restituzione: non implementata la funzione
- ✓ **Supporto:** il campo viene prospettato se il servizio è di riproduzione; la drop contiene i supporti che sono stati configurati dalla biblioteca; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Intervallo copia:** il campo viene prospettato se il servizio è di riproduzione: il dato può essere corretto dal bibliotecario nel caso la richiesta provenga da remoto; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Numero pezzi:** il campo viene prospettato se il servizio è di riproduzione: il dato è calcolato dal sistema sulla base dell'intervallo copia e può essere corretto dal bibliotecario nel caso la richiesta provenga da remoto; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Importo massimo:** viene indicato dall'utente che esegue la richiesta da remoto ed indica il tetto di spesa che l'utente è disposto a sostenere; il dato può essere corretto dal bibliotecario; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Data proroga:** è valorizzabile dal bibliotecario in caso di concessione di proroga del servizio di prestito; vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Note dell'utente;** vedi utilizzo del tasto **Salva**;
- ✓ **Note del bibliotecario;** vedi utilizzo del tasto **Salva**.

Tra i campi valorizzati automaticamente dal sistema e non modificabili vi sono i campi relativi alle date che sono:

- **Data richiesta:** è la data di inserimento della richiesta;
- **Data di inizio prevista:** viene calcolata sommando alla data della richiesta i giorni di validità della prelazione (come configurata);

- **Data inizio effettiva:** viene impostata al momento della “consegna del documento al lettore” per i servizi di consultazione e prestito e al momento della “ricezione del documento presso l’ufficio fotocopie” per il servizio di riproduzione;
- **Data fine prevista:** viene calcolata sommando alla data d’inizio effettiva la durata del servizio;
- **Data fine effettiva:** è la data che viene registrata all’ultimo passo dell’iter configurato per il servizio;
- **Data massima:** è la data oltre la quale l’utente non è più interessato al servizio; questa può essere inserita dall’utente al momento della richiesta formulata da remoto.

Figura 9 - Dettaglio movimento

### 3.3.1 Avanza

Il Tasto funzionale serve ad “avanzare” cioè a far progredire di uno o più passi dell’iter il movimento in esame: l’attività attuale viene visualizzata inibita; il campo dell’attività seguente presenta una drop che contiene il passo successivo dell’iter o i passi successivi se questi vengono definiti nella configurazione come non obbligatori. Dopo aver cliccato sul tasto **Avanza** il sistema chiede conferma dell’operazione con il msg.: “Confermi l’operazione richiesta per i seguenti dati?” Rispondendo “Sì”, il movimento viene avanzato al passo selezionato. Soltanto nel caso di “collocazione presso punto deposito” il movimento può essere riportato al passo precedente di “consegna documento al lettore”



oltre che a quello successivo di “restituzione da parte del lettore”. La funzione Avanza imposta automaticamente le date di inizio e fine effettiva.

Nel caso in cui sia stata configurata (Configurazione → Parametri di Biblioteca → Servizi → Iter → Dettaglio attività) la Stampa del modulo di prelievo e/o di consegna/restituzione per il passo dell’iter che si sta gestendo, il sistema ne propone la stampa nel numero di copie previsto.

Se l’utente restituisce in ritardo il documento preso in prestito, il sistema, al momento della restituzione, calcola i giorni di ritardo e, se il servizio prevede penalità (Configurazione → Servizi), propone l’applicazione della stessa lasciando comunque al bibliotecario la decisione di applicare o meno i giorni di sospensione dal servizio per l’utente (**Errore. L’origine riferimento non è stata trovata.**).

**Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web**

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: aste Logout

Erogazione Richieste/movimenti > Lista Movimenti > Dettaglio Movimento

**Avanzamento effettuato correttamente**

Il lettore ha restituito il documento con 120 giorni di ritardo.  
Il sistema procederà assegnando al lettore 601 giorni di sospensione.  
Confermare l'applicazione della sospensione?

Bib. Erogante: IC Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche

**UTENTE**

N.ro tessera: IC0000000063 Scognamiglio Carla

E-mail: carlasco@gmail.com

**DOCUMENTO**

Titolo: in caso di disgrazia

Inventario / Collocazione: ICP 565 1 / coll. it. 88

**RICHIESTA di** Prestito locale

N.ro: 1820 del 19/12/2012 09:30:32

Data inizio prevista	19/12/2012 09:30:32	Data fine prevista	23/02/2013 12:58:20
Data inizio effettiva	24/01/2013 12:58:20	Data fine effettiva	24/06/2013 15:13:18

Stato Richiesta: conclusa

Stato Movimento: chiuso

Attività attuale: restituzione da parte del lettore

Attività Segue: [dropdown]

Num. Pezzi: 0

Modalità erogazione: consegna in sede Bib. Prelievo: [dropdown] Bib-Restituz: [dropdown]

Imp. Massimo: [input] Costo servizio: 0,00

Data Massima: [input] Data Proroga (gg/mm/aaaa): [input]

Note dell'utente: [input]

Figura 10 - Calcolo relativo ai giorni di sospensione

Se il documento che il lettore restituisce è stato prenotato da altro utente il sistema, emettendo uno specifico messaggio, avverte dell’esistenza di prenotazioni.

### 3.3.2 Salva

Salva le modifiche apportate nei campi editabili.

### 3.3.3 Rinnova

Il tasto è presente soltanto sul dettaglio di un movimento di prestito al passo dell’iter “consegna del documento al lettore” (se tale attività relativa al servizio di prestito è stata correttamente configurata come passo dell’iter prorogabile: vedi Configurazione → Servizi

→ Iter → Dettaglio attività). Il tasto ha la funzione di prorogare il prestito alla data indicata nell'apposito campo. La valorizzazione di tale campo può essere effettuata dal bibliotecario a sua discrezione oppure può essere indicata dall'utente che si collega da remoto scegliendola tra le date prospettate dal sistema e che rispecchiano la configurazione dei rinnovi adottata dalla biblioteca (vedi Configurazione → Servizi → Dettaglio diritto). Le richieste di proroga inserite dagli utenti sono raggruppate nel tabfolder Proroghe (vedi) e necessitano dell'accettazione da parte del bibliotecario tramite il tasto **Rinnova**.

Al momento del rinnovo il sistema controlla inoltre l'esistenza di prenotazioni sul documento lasciando al bibliotecario la facoltà di concedere o meno la proroga del servizio di prestito.

### 3.3.4 Rifiuta proroga

La funzione respinge la richiesta di proroga da parte dell'utente (ad es. perché per il documento esistono prenotazioni da parte di altri lettori). Si raccomanda al bibliotecario di compilare il campo Note per comunicare all'utente che ha inviato la richiesta proroga da remoto il motivo per cui la stessa è stata rifiutata. (vedi manuale 6 → Richieste in corso).

### 3.3.5 Respingi

La funzione permette di respingere una richiesta di servizio: questa può essere respinta prima che si trovi al passo dell'iter "consegna del documento al lettore".

Una richiesta può essere respinta quando ad es. il documento richiesto dal lettore si trova fuori posto: una volta respinta la richiesta, il movimento viene automaticamente chiuso dal sistema.

Si raccomanda al bibliotecario di compilare il campo Note per comunicare all'utente che ha inviato la richiesta da remoto il motivo per cui la stessa è stata respinta (vedi manuale 6 → Richieste in corso).

.

### 3.3.6 Prenotazioni

La funzione consente di controllare se per il documento in esame sono presenti prenotazioni. Se vi sono prenotazioni, cliccando sul tasto **Prenotazioni**, il sistema la/le prospetta in una lista sintetica.

### 3.3.7 Inoltro

Il tasto è presente sul dettaglio di una prenotazione quando il documento prenotato è tornato disponibile e consente di dare avvio al movimento cambiando lo stato della richiesta da “immessa” ad “accettata”.

### 3.3.8 Cambia servizio

La funzione permette di passare dall'erogazione di un servizio a quella di un altro, qualora il lettore voglia ad es. avere in prestito un documento che ha in consultazione.

Cliccando sul tasto **Cambia serv.** il sistema prospetta la mappa con i dati identificativi dell'utente e del documento sulla quale è possibile selezionare dalla drop il diverso servizio di cui vengono elencati i passi dell'iter così come configurati: il bibliotecario può quindi scegliere a quale attività collocare l'avanzamento del servizio (Figura 11 - Cambia servizio).

The screenshot shows the 'Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web' interface. The breadcrumb trail is: **Erogazione Utente/documento > Lista Movimenti > Dettaglio Movimento**. The user is logged in as 'carsco'.

**UTENTE**  
 Bib. Erogante: IC Istituto Centrale Per Il Catalogo Unico Delle Biblioteche  
 N.ro tessera: IC0000000072 Aste Margherita  
 E-mail: angelomichele.giannone@ben

**DOCUMENTO**  
 Titolo: PAL0063485 I\*fatti : autobiografia di un romanziere / Philip Roth ; traduzione di Pier France  
 Inventario / Collocazione: IC 52579 / CLA 818.5403 ROT  
 Servizio: Prestito locale

Progr.	Attività
1	richiesta servizio
2	consegna del documento al lettore
3	restituzione da parte del lettore

Buttons: **Avanti** **Chiudi**

Footer: sbrnmar: 2013-06-05 11:52:55 sbrnweb: 2013-06-14 17:12:00

Figura 11 - Cambia servizio

### 3.3.9 Cancella

La funzione permette di cancellare una richiesta di servizio: questa può essere cancellata prima che si trovi al passo dell'iter “consegna del documento al lettore”. Una richiesta può essere cancellata quando è stata inserita erroneamente. La cancellazione della richiesta annulla automaticamente il movimento.

### 3.3.10 Stampa

La funzione stampa il dettaglio del movimento nel numero di copie configurato per il passo dell'iter in cui si trova; tale numero può essere modificato. La stampa può essere prodotta in più formati.

### 3.3.11 Chiudi

Il tasto non salva i dati inseriti/modificati, ma consente, dopo aver avanzato il movimento in esame, di tornare alla lista sintetica aggiornata.

## 4 Prenotazioni

Il tabfolder contiene la lista sintetica delle prenotazioni, cioè delle richieste (immesse) di documenti non disponibili perché in uso presso altri utenti.

La lista visualizza:

- il numero della richiesta (attribuito automaticamente dal sistema);
- la data della richiesta;
- l'utente;
- il titolo;
- la collocazione;
- la data d'inizio prevista;
- il servizio;
- la data massima.

E' possibile ordinare la lista scegliendo dalla drop il criterio di ordinamento desiderato e cliccando sul tasto **Ordina**. Sulla mappa, oltre ai tasti **Esamina**, **Aggiorna**, **Stampa** e **Ordina** è presente il bottone funzionale **Serv. in corso** cliccando il quale, a seguito della selezione tramite radio button, viene prospettato il dettaglio del movimento attivo sul documento oggetto della prenotazione. Se viceversa il movimento non è più attivo e il documento è tornato disponibile, il sistema risponde con il messaggio: Non è stato trovato nessun movimento relativo al documento prenotato (Figura 12 - Messaggio relativo al Servizio in corso non trovato). Sul dettaglio della prenotazione si rende disponibile il tasto **Inoltro** (vedi § 3.3.6.).

**Ambiente COLLAUDO (71) - Polo SBW - SBN Web**

Biblioteca: IC - Istituto Centrale Per il Catalogo Unico Delle Biblioteche Utente: carsco Logout

Erogazione Prenotazioni

Non è stato trovato nessun movimento relativo al documento prenotato

BIBLIOTECA IC Altra Bibl.

Utente/documento Richieste/movimenti Prenotazioni Proroghe Giacenze Solleciti

Lista Prenotazioni

Elementi trovati: 4 Pagina: 1 di 1

N. Richiesta	Data Richiesta	Utente	Titolo	Collocazione	Data Inizio Prevista	Servizio	Data Massima
1771	10/10/2012	Aste Margherita	*Cavour e il suo tempo. 131: 1854-1861 / Rosario Romeo. - 2. ed. - Roma ; Bari : Laterza, 1984. - XI, 998 p. ; 21 cm.	IC COLL. 69746. 3	09/11/2012	Prestito locale	
1798	29/10/2012	Scognamiglio Carla	1. Le *origini e l'età di Dante. - 4. ed. riveduta. - Milano : Carlo Signorelli, 1919. - XIV, 149 p., [10] carte di tav. : ill. ; 19 cm.	IC 10 0010. 001X001	15/11/2012	Riproduzione	
1855	24/06/2013	Scognamiglio Carla	La *vedova Couderc / Georges Simenon ; traduzione di Edgardo Franzosini. - 4. ed. - Milano : Adelphi, 2000. - 167 p. ; 22 cm.	IC PROVA1 D S	10/10/2012	Consultazione materiale di magazzino	
1858	25/06/2013	Aste Margherita	*Cuore di tenebra / Joseph Conrad ; introduzione di Alessandro Baricco ; traduzione di Ettore Caprio. - Milano : Feltrinelli, 1995. - 121 p. ; 20 cm.	IC BAY . 0 5	25/07/2013	Prestito locale	

Ordinamento Data Richiesta asc

Aggiorna Esamina Serv.in corso Stampa Ordina

Figura 12 - Messaggio relativo al Servizio in corso non trovato

Non appena il documento torna disponibile il sistema invia tramite e-mail l'avviso agli utenti che lo hanno prenotato<sup>2</sup>

## 5 Proroghe

Il tabfolder contiene la lista sintetica dei movimenti per cui è stata inserita una richiesta di proroga da remoto (vedi capitolo 6). I lettori possono chiedere la proroga del servizio nel caso in cui:

- il servizio ammetta la proroga;
- i loro diritti prevedano uno o più rinnovi;
- i movimenti si trovino ad un passo dell'iter configurato come prorogabile, tipicamente all'attività di "consegna del documento al lettore" (vedi Configurazione → Servizi → Dettaglio diritto).

La lista visualizza:

- il numero della richiesta (attribuito automaticamente dal sistema);
- la data di fine prevista;
- l'utente;
- il titolo;
- la collocazione;
- la data della proroga;
- il servizio.

<sup>2</sup> Il sistema invia il messaggio a tutti gli utenti che hanno prenotato il documento a prescindere dal fatto che il bibliotecario abbia inoltrato o meno la loro prenotazione.

E' possibile ordinare la lista scegliendo dalla drop il criterio di ordinamento desiderato e cliccando sul tasto **Ordina**. Sulla mappa sono presenti inoltre i tasti **Esamina**, **Aggiorna**, **Stampa** e **Ordina**.

Nel dettaglio di ciascuna richiesta di proroga sono presenti i tasti **Rinnova** e **Rifiuta proroga** (vedi § 3.3.3. e 3.3.4.) cliccando i quali il bibliotecario può validare o meno il prolungamento del prestito.

## 6 Giacenze

Il tabfolder contiene la lista sintetica dei movimenti relativi a documenti richiesti, ma mai ritirati (tipicamente al passo dell'iter "scarico da magazzino") oppure relativi a documenti che sono al passo dell'iter "collocazione presso punto deposito" e anche questi mai ritirati. I documenti mai ritirati vengono automaticamente inseriti nelle giacenze dal sistema nel momento in cui sia superata la data di inizio prevista per il movimento oppure la durata del deposito (vedi Configurazione → Servizi).

La lista visualizza:

- il numero della richiesta (attribuito automaticamente dal sistema);
- la data di scadenza;
- l'utente;
- il titolo;
- la collocazione;
- il servizio;
- l'attività.

E' possibile ordinare la lista scegliendo dalla drop il criterio di ordinamento desiderato e cliccando sul tasto **Ordina**. Sulla mappa sono presenti inoltre i tasti **Esamina**, **Aggiorna**, **Stampa** e **Ordina**.

## 7 Solleciti

Il tabfolder contiene la lista sintetica dei movimenti di prestito che devono essere sollecitati perché relativi a documenti non riconsegnati alla scadenza del servizio.

La lista consente al bibliotecario di inviare i solleciti usando la discrezionalità che, diversamente, non sarebbe possibile inviando i solleciti dalle Elaborazioni differite (vedi manuale Elaborazioni differite → Funzioni di servizio → Servizi → Solleciti).

*oppure*

*Dalla lista il bibliotecario può inviare i solleciti; la scelta di inviare i solleciti è discrezionale; viceversa, se si sceglie la procedura di invio solleciti delle Elaborazioni differite, l'attività comprende tutti i documenti da sollecitare (vedi manuale Elaborazioni differite → Funzioni di servizio → Servizi → Solleciti).*

La lista visualizza:

- il numero della richiesta (attribuito automaticamente dal sistema);
- la data di scadenza;
- il numero dei solleciti;
- l'utente;
- il titolo;
- la collocazione;
- il servizio;
- la data dell'ultimo sollecito.

E' possibile ordinare la lista scegliendo dalla drop il criterio di ordinamento desiderato e cliccando sul tasto **Ordina**. Sulla mappa, oltre ai tasti **Esamina**, **Aggiorna**, **Stampa** e **Ordina** è presente il bottone funzionale **Invio solleciti** cliccando il quale, a seguito della selezione tramite check (multipla), il sistema avvia la procedura batch di invio dei solleciti secondo le modalità impostate nella configurazione della biblioteca (vedi Configurazione → parametri di biblioteca). L'invio del sollecito comporta l'aggiornamento sulla lista del numero dei solleciti effettuati e della data di invio dell'ultimo sollecito.

Il risultato del batch è consultabile nelle Elaborazioni differite → Stato delle richieste (vedi manuale Elaborazioni differite) e può consistere in un report qualora i solleciti siano stati inviati tramite SMS o e-mail oppure nella vera e propria stampa delle lettere di sollecito (vedi Configurazione → Parametri di biblioteca).