

# COMUNICAZIONI E SOLLECITI

Versione 1.1 - 29 gennaio 2016

A cura di Silvana Belloni

## SOMMARIO

### Modulo **COMUNICAZIONI**

- |   |         |
|---|---------|
| 1. Prossima comunicazione   | pag. 4  |
| 1.1 Comunicazioni respinte  | pag. 7  |
| 2. Creazione comunicazione  | pag. 9  |
| 3. Ricerca corrente   | pag. 12 |
| <i>(contiene le comunicazioni 'manuali' + quelle aut. respinte NON ancora evase della singola biblioteca)</i> |         |
| 4. Ricerca storico  | pag. 13 |
| <i>(contiene le comunicazioni evase + quelle automatiche di tutte le biblioteche)</i>                         |         |

### Modulo **SOLLECITI**

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Formazione delle liste dei prestiti scaduti di 1° livello                               | pag. 16 |
| 2. Controllo delle liste dei prestiti scaduti  | pag. 17 |
| 3. Comunicazioni di sollecito automatiche  | pag. 18 |
| 4. Comunicazioni di sollecito a cura del bibliotecario                                     | pag. 18 |
| 5. Passaggio dal 1° al 2° livello di sollecito   | pag. 22 |
| 6. Solleciti in sintesi  | pag. 26 |
| 7. Miei PIB non ritirati da + di ... gg <i>(questa funzione verra` rilasciata a breve)</i> | pag. 27 |

### Allegati:

- |   |         |
|---|---------|
| A) Categorie di prestito  | pag. 28 |
| B) Codici Azione  | pag. 29 |
| C) Testo del messaggio di cortesia <i>(memo per prestiti in scadenza)</i>           | pag. 30 |
| D) Testi delle comunicazioni automatiche di sollecito di 1° livello e di 2° livello | pag. 31 |
| E) Testo della lettera cartacea di sollecito <i>(per scaduti di 2° livello)</i>     | pag. 33 |
| F) Autocertificazione dell'utente   | pag. 34 |

# COMUNICAZIONI UTENTI

## 0. Programma di gestione delle comunicazioni

A cosa serve:

Le biblioteche CUBI comunicano regolarmente ai propri utenti informazioni di servizio circa le operazioni di prestito e prenotazione da questi effettuate, sia in biblioteca sia da remoto.

In base alla modalita` di avviso scelta dal singolo utente, l'invio di queste comunicazioni puo` avvenire:

- in modo automatico (e-mail, SMS, Sintesi vocale),
- oppure manuale, tramite telefonata a cura del bibliotecario (*Via l'operatore*).

Utilizzando il programma di *Comunicazioni utenti* il bibliotecario puo` :

1. gestire le comunicazioni relative ad operazioni di prestito degli utenti a cui il bibliotecario ha assegnato la modalita` di avviso *Via l'operatore* (cioe' con telefonata del bibliotecario),
2. gestire le comunicazioni automatiche che sono state respinte,
3. effettuare ricerche su tutte le comunicazioni, correnti e passate (storico)

Come aprire il programma:

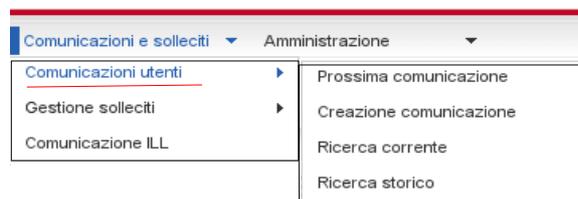
► UnibiblioWeb



► Comunicazioni e solleciti



► Comunicazioni utenti



Di seguito puoi vedere in dettaglio come funziona e come usare il programma di gestione delle comunicazioni:

**1. Prossima comunicazione**

In *Prossima comunicazione* vengono riversate le comunicazioni relative ad operazioni di prestito effettuate da utenti con modalita' di avviso *Via l'operatore*, cioe' con telefonata del bibliotecario, ed anche altre comunicazioni.

- la maggior parte delle comunicazioni riguarda l'avviso di *Ritiro del materiale richiesto* e la *Disponibilita' dei documenti prenotati*. Ma puoi trovare anche comunicazioni di altro tipo, ad esempio:

Codice	Tipo	Descrizione
14	UNI	Disponibilita' documento prenotato (il documento prenotato e' ora disponibile)
18	UNI	La prenotazione e' stata cancellata per smarrimento del documento
23	UNI	Ritiro materiale richiesto
70	COM	Messaggio di cortesia per prestiti in scadenza ( <i>vedi allegato C</i> )
99	COM	Comunicazione creata dall'operatore ( <i>vedi paragr. 2 , pag. 9</i> )
..... (*)	RET	Comunicazione respinta ( <i>vedi paragr. 1.1, pag. 7</i> )

(\*) il codice della comunicazione RET puo` variare perche` assume quello della comunicazione che e` stata respinta

Nella comunicazione sono presenti tutti i dati relativi all'utente e al documento richiesto: n. tessera, nome e cognome, NRE, titolo... ed altro. In particolare:

**COMUNICAZIONI UTENTI - Prossima Comunicazione**

<b>Tessera</b>	17	P	12345		
<b>Utente</b>	Cognome		Nome	<b>Email</b>	
<b>Telefono</b>	039xxxxxxx			<b>Cellulare</b>	
<b>NRE</b>	17		127218	<b>Collocazione</b>	N 813.54 CUS
<b>Titolo</b>	Il tesoro di Gengis Khan			<b>Autore</b>	Clive Cussler
<b>Azione</b>	14	OK	Prestito a seguito di Prenotazione		
<b>Motivo</b>	Disponibilita` documento prenotato, Il prestito e` stato emesso				
<b>Note</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 30px;"></div>				
<b>Ritiro</b>	17 Biblioteca di Vimercate - 30.12.2015			<b>Richiesta</b>	17 Biblioteca di Vimercate - 29.12.2015
<b>Spedizione</b>	0			<b>Costo</b>	
<b>MessID</b>	017UNI0000971524			<b>Comunicazione</b>	30.12.2015 11:06:27

- Azione  
indica il tipo di operazione eseguita, con relativo codice (vedi nell'allegato **B** le azioni piu` frequenti e i relativi codici)
- Note  
e' uno spazio dove puoi inserire brevi annotazioni: per es. quando non riesci a contattare l'utente scrivilo in nota, aggiungi la tua login, la data e poi registra cliccando su *Aggiorna* (es. L'utente non risponde belsil90 18/07/2015)
- Ritiro e Data  
e' la biblioteca scelta dall'utente per il ritiro del documento, e la data di ritiro
- Richiesta  
data in cui e' stata fatta la richiesta e in quale biblioteca
- Comunicazione  
indica la data e l'ora di creazione della comunicazione (si compila in automatico dopo aver evaso la comunicazione)
- Spedizione  
riguarda il servizio ILL (per ora non attivo)
- Costo  
riguarda il servizio ILL (per ora non attivo)
- MessId  
e' l'identificativo del messaggio che stai visualizzando. E' costituito da:

Codice biblio <small>(biblio che ha generato il messaggio)</small>	+	<b>UNI</b>	+	Numero progressivo della comunicazione
---	---	------------	---	--

UNI = sta per Unibonline, cioe` comunicazione relativa a operazione di prestito/prenotazione/rinnovo

oppure

Codice biblio <small>(biblio che ha generato il messaggio)</small>	+	<b>RET</b>	+	Numero progressivo della comunicazione
---	---	------------	---	--

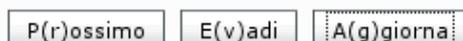
RET = sta per Retry, cioe` comunicazione per la quale sono stati fatti diversi tentativi di invio e infine respinta (vedi paragr. 1.1, pag. 7)

oppure

Codice biblio <small>(biblio che ha generato il messaggio)</small>	+	<b>COM</b>	+	Numero progressivo della comunicazione
---	---	------------	---	--

COM = identifica il messaggio di cortesia per prestiti in scadenza, ed anche la comunicazione creata dall'operatore (vedi paragr. 2, pag. 9)

Seguono 3 tasti funzione:



**E(v)adi**

Dopo aver telefonato e avvisato l'utente clicca su *Evadi*: la comunicazione sparira' da *Prossima comunicazione*. Quindi evadi soltanto dopo aver effettivamente avvisato l'utente.

In caso di necessita` potrai recuperare la comunicazione evasa in: *Comunicazioni Utenti > Ricerca Storico* (vedi paragr. 4, pag. 13).

Dopo aver evaso una comunicazione, il programma ti visualizzera' la successiva

**A(g)giorna:**

Usa questo pulsante per registrare cio' che scrivi in nota. Ti serve per esempio per annotare che non sei riuscito a contattare l'utente, e quindi che dovrai riprovare. Aggiungi anche la tua login e la data, per es.: L'utente non risponde - belsil90, 15/01/2016

Dopo aver scritto una nota, clicca su *Aggiorna* per registrare cio' che hai scritto.

La comunicazione "aggiornata" la ritroverai ancora qui, in *Prossima comunicazione*, perche' deve ancora essere eseguita

**P(r)ossimo**

Dopo aver evaso una comunicazione, il programma ti visualizzera' in automatico la successiva. Ma se non puoi evadere la comunicazione che stai visualizzando, puoi passare alla successiva cliccando su *Prossimo*

Puoi quindi usare *Prossimo* per scorrere le Comunicazioni presenti, quando non devi eseguire nessuna operazione particolare

**ATTENZIONE:**

- il bibliotecario deve controllare quotidianamente le comunicazioni che trova in *Prossima comunicazione*, ed evaderle seguendo le modalita' illustrate
- in *Prossima comunicazione* ogni biblioteca trova soltanto le comunicazioni che le competono: per questo motivo - se non le evade - nessun'altra biblioteca lo potra' fare, e l'utente NON verra' avvisato.  
Fare cio' e' uno specifico impegno assunto con le "Linee guida" e col regolamento approvato dalle singole biblioteche
- come abbiamo visto, in *Prossima comunicazione* puoi trovare non soltanto comunicazioni relative ad operazioni di prestito di utenti con avviso *Via l'operatore*, ma anche comunicazioni relative a comunicazioni automatiche respinte.  
Per questi motivi – anche se e' ormai esiguo il numero dei tuoi utenti con avviso *Via l'operatore* – e' necessario controllare quotidianamente *Prossima comunicazione*
- Ricorda che piu' utenti sceglieranno di essere avvisati con modalita' automatica, meno comunicazioni telefoniche il bibliotecario dovra' effettuare (*vedi anche il manuale dell'Anagrafica utenti al Cap. 2 "Iscrizione nuovi utenti"*).  
In *Prossima comunicazione* potrai comunque sempre trovare le comunicazioni automatiche respinte, anch'esse da evadere telefonicamente (*paragr. 1.1, pag 7*)

## 1.1 Comunicazioni respinte

Come anticipato nel paragrafo precedente, in *Prossima comunicazione* puoi trovare anche comunicazioni automatiche respinte:

### COMUNICAZIONI UTENTI - Prossima Comunicazione

<b>Tessera</b>	17	P	98765	<b>Email</b>	nome.cognome@gmail.com
<b>Utente</b>	Cognome		Nome	<b>Cellulare</b>	338yyyyyyy
<b>Telefono</b>	039xxxxxxx			<b>Collocazione</b>	302.2 DEL
<b>NRE</b>	17		135790	<b>Autore</b>	Anna D'Elia
<b>Titolo</b>	Fotografia come terapia				
<b>Azione</b>	14	OK	Prestito a seguito di Prenotazione		
<b>Motivo</b>	Disponibilita' documento prenotato. Il prestito e' stato emesso				
<b>Note</b>	Errore SMS tipo KO (36) della comunicazione n. 017UNI0002885643				
<b>Ritiro</b>	17 Biblioteca di Vimercate			<b>Richiesta</b>	17 Biblioteca di Vimercate - 29.12.2015
<b>Spedizione</b>	0			<b>Costo</b>	
<b>MessID</b>	017RET0000971225			<b>Comunicazione</b>	

Si tratta di comunicazioni che in origine erano state inviate in automatico all'utente (via SMS, Sintesi vocale), ma il recapito non e' andato a buon fine e quindi sono state respinte al mittente (Centro).

(per le comunicazioni respinte che in origine erano state inviate via Mail vedi il punto 3 a pag. 8)

Queste comunicazioni hanno nel MessID la sigla **RET** (sta per *retry*, cioè *ritentare*) e nelle Note l'indicazioni di errore (vedi l'immagine qui sopra).

Codice biblio (biblio che ha generato il messaggio)	+	<b>RET</b>	+	Numero progressivo della comunicazione
--	---	------------	---	--

**Le cause del rifiuto** possono essere varie, a titolo esemplificativo:

- per SMS: numero di cellulare sbagliato, oppure credito esaurito, oppure problemi temporanei di rete...
- per Sintesi vocale: numero di telefono fisso inesistente, oppure irraggiungibile...
- per l'e-mail: casella di posta elettronica troppo piena, oppure indirizzo sbagliato...

In presenza di problemi nel recapito della comunicazione, il programma esegue automaticamente alcuni tentativi di invio; ma se la comunicazione non può proprio essere recapitata all'utente, questa viene respinta al mittente (Centro):

1. le comunicazioni *SMS* respinte (Errore SMS)  
vengono riversate in *Prossima comunicazione*, quindi le trovi insieme alle comunicazioni da eseguire con telefonata: devi evadere anche queste con telefonata,
2. le comunicazioni via *Sintesi vocale* respinte (Errore Sivoc)  
vengono riversate in *Prossima comunicazione*, quindi le trovi insieme alle comunicazioni da eseguire con telefonata: devi evadere anche queste con telefonata.
3. le comunicazioni e-mail respinte  
vengono riversate nella cartella *Biblioteca* (nella posta) delle diverse biblioteche.  
Per questo motivo devi controllare ogni giorno anche la cartella *Biblioteca*: se trovi messaggi respinti devi contattare telefonicamente l'utente per comunicargli sia il contenuto del messaggio, sia il problema che si è verificato (verifica con l'utente l'esattezza del suo indirizzo e-mail: potrebbe esserci un errore, oppure potrebbe aver cambiato indirizzo e-mail senza averlo comunicato a CUBI).

Anche Centro (HD SBV) può ricevere specifici tipi di messaggi respinti (nella cartella *Biblio*) e li gira alla biblioteca di competenza: anche in questo caso la biblioteca deve contattare telefonicamente l'utente.

## 2. Creazione comunicazione

Le comunicazioni di cui si e' parlato fino ad ora vengono generate in automatico dai programmi. Per casi particolari ed eccezionali, il bibliotecario puo` pero` anche creare una comunicazione e inviarla all'utente utilizzando la funzione *Creazione comunicazione*.

Quindi in caso di necessita` procedi cosi` :  
dal menu seleziona *Creazione comunicazione*

- inserisci il N. tessera dell'utente per il quale vuoi creare la comunicazione > si compileranno in automatico i dati anagrafici e i suoi recapiti

### COMUNICAZIONI UTENTI - Creazione Comunicazione

The screenshot shows a web form titled "COMUNICAZIONI UTENTI - Creazione Comunicazione". The form has the following fields and values:

- Tessera:** 80 p 1011
- Utente:** Violetta Incantalupo
- Email:** zefiro.sil@libero.it
- Telefono:** (empty)
- Cellulare:** (empty)
- Azione:** 99 OK altro (a cura del bibliotecario)
- Motivo:** Comunicazione creata dall'operatore
- Note:** DVD 'Padre padrone' NRE 17--149114
- Testo:** Gentile utente Violetta Incantalupo, questa mattina ci ha restituito il film 'Padre padrone', ma nella custodia manca il DVD. Le chiediamo di controllare, grazie
- Modo:** Radio buttons for Email (selected), SMS, Sintesi vocale, and Telefonata.

At the bottom of the form are two buttons: "C(r)ea" and "Re(s)et".

- nel riquadro *Testo* scrivi il contenuto del messaggio che vuoi inviare all'utente
- in *Note* puoi scrivere brevi annotazioni ad uso degli operatori (questa parte non verra` inviata all'utente),
- scegli come inviare la comunicazione (\*):
  - e-mail (attenzione: deve essere compilato il campo *E-mail* con relativo indirizzo)
  - SMS (attenzione: deve essere compilato il campo *Cellulare*). Non usare piu` di 120 caratteri. NON USARE PER ORA SMS COME MODALITA` DI COMUNICAZIONE
  - Sintesi vocale (attenzione: deve essere compilato il campo *Telefono* [fisso]) NON USARE PER ORA SIVOC COME MODALITA` DI COMUNICAZIONE
  - Telefonata si intende telefonata del bibliotecario, quindi ovviamente in questo caso non partirà nessuna comunicazione

(\* per ora e` possibile inviare soltanto via mail

- clicca sul bottone **CREA** per generare e insieme inviare la comunicazione.

(vedi gli "Orari di invio e le modalita` di ricezione delle comunicazioni" nel riquadro a pag. 11)

Anche sulle comunicazioni create dall'operatore puoi effettuare ricerche, in *Ricerca Storico* (paragr. 4, pag. 13).

COMUNICAZIONI UTENTI - Ricerca storico

<b>Tessera</b>	80	P	1011	<b>Email</b>	zefiro.sil@libero.it
<b>Utente</b>	Violetta Incantalupo			<b>Cellulare</b>	
<b>Telefono</b>				<b>Collocazione</b>	
<b>NRE</b>	0		0	<b>Titolo</b>	
<b>Autore</b>					
<b>Azione</b>	99	OK	altro (a cura del bibliotecario)		
<b>Motivo</b>	Comunicazione creata dall'operatore				
<b>Note</b>	DVD "Padre padrone" NRE 17--149114			<b>Testo</b>	Gentile utente Violetta Incantalupo, questa mattina ci ha restituito il film "Padre padrone", ma nella custodia manca il DVD. Le chiediamo di controllare, grazie
<b>Ritiro</b>	17 Biblioteca di Vimercate			<b>Richiesta</b>	17 Biblioteca di Vimercate - 22.01.2016
<b>Spedizione</b>	0			<b>Costo</b>	
<b>MessID</b>	017COM0000031899			<b>Comunicazione</b>	

L'identificativo (MessId) delle comunicazioni create dall'operatore e` costituito da:

Codice biblio	+	COM	+	Numero progressivo della comunicazione
---------------	---	-----	---	--

il codice biblio indica la biblioteca che ha generato il messaggio.

**IMPORTANTE:**

- ★ la creazione e l'invio di comunicazioni di questo tipo deve riguardare soltanto questioni relative a prestiti/soleciti e non per altre cose (promozione eventi... o altro)
- ★ la creazione e l'invio di queste comunicazioni **deve avere carattere di necessita` e deve essere considerata come un'eccezione** (gli SMS e le comunicazioni SIVOC generano un costo aggiuntivo).

**COMUNICAZIONI AUTOMATICHE:  
ORARI DI INVIO E MODALITA` DI RICEZIONE**

Tutte le comunicazioni automatiche - sia quelle generate dal programma, sia quelle create dall'operatore - vengono spedite nella giornata in cui vengono generate, e recapitate all'utente ad orari fissi, secondo la seguente tabella:

- ore 8,05
- ore 11,05
- ore 14,05
- ore 17,05
- ore 20,05
- ore 23,05

Se ha scelto la *Sintesi vocale*, l'utente riceverà comunque la telefonata negli orari indicati sulla sua tessera.

Attenzione:

nel caso di più comunicazioni relative a diversi documenti, l'utente riceverà :

- un'unica e-mail che accorpa le comunicazioni con l'esito delle diverse operazioni eseguite dall'utente,
- 1 SMS per ognuna delle comunicazioni (generalmente per "Ritiro materiale richiesto", oppure "Disponibilità di documenti prenotati", oppure comunicazioni di rifiuto),
- 1 telefonata di Sintesi vocale (SiVoc) per ognuna delle comunicazioni (generalmente per "Ritiro materiale richiesto", oppure "Disponibilità di documenti prenotati", oppure comunicazioni di rifiuto).

Purtroppo per ora non è possibile accorpare le comunicazioni anche per gli SMS, ne' soprattutto per la Sintesi vocale.

Anche se probabilmente non capiterà spesso di ricevere diverse comunicazioni nella stessa giornata, al momento della scelta della modalità di avviso è opportuno segnalare all'utente questo inconveniente che riguarda in particolare SiVoc:

Infatti il messaggio di Sintesi Vocale che l'utente riceve su telefono fisso e' registrato con voce non molto gradevole all'ascolto...: **consiglia l'utente di scegliere – se possibile – un'altra modalita' di avviso**; la modalita' SiVoc e' parte residuale, e deve essere usata quando non c'e' altra possibilita' di scelta.

### 3. Ricerca corrente

Come abbiamo visto al paragrafo 1, in *Prossima comunicazione* puoi visualizzare -una dopo l'altra- le comunicazioni 'manuali' (*Via l'operatore*) + le comunicazioni automatiche respinte, utilizzando il tasto *Prossimo*.

In *Ricerca corrente* puoi cercare le stesse comunicazioni presenti in *Prossima comunicazione*, ma utilizzando diverse chiavi di ricerca.

#### COMUNICAZIONI UTENTI - Ricerca corrente

Tessera	80	p	462		
Utente				Email	
Telefono				Cellulare	
NRE	17		127459	Collocazione	
Autore				Titolo	
Azione	23				
Motivo					
Note					
Ritiro				Richiesta	
Spedizione	0			Costo	
MessID				Comunicazione	

In *Ricerca corrente* puoi utilizzare le seguenti chiavi di ricerca::

- numero della tessera dell'utente
- NRE del documento
- Azione (*vedi l'allegato B con le Azioni piu` frequenti*)
- MessID (numero identificativo della comunicazione)

puoi fare la ricerca usando uno soltanto di questi elementi, oppure incrociandone piu' d'uno (per il MessID e` inutile indicare altre chiavi di ricerca).

Nota i tasti funzione:

per avviare la Ricerca, per passare alla successiva Comunicazione, per Ripulire la schermata

#### Attenzione:

- in *Ricerca corrente* puoi soltanto fare ricerche e visualizzare le comunicazioni, NON puoi eseguire operazioni (es. non puoi evadere la comunicazione, non puoi inserire note...ecc.)
- in *Ricerca corrente* puoi trovare le comunicazioni presenti in *Prossima comunicazione* : per questo motivo ogni biblioteca – anche qui - puo' vedere soltanto le proprie, cioe` quelle che le competono
- In *Ricerca corrente* puoi trovare anche le Comunicazioni relative ai solleciti, da eseguire 'telefonicamente (*vedi modulo 'Solleciti', paragr. 4, pag.18*)

#### 4. Ricerca storico

Nello **storico** delle comunicazioni si riversano quotidianamente:

- le comunicazioni *manuali* di tutte le biblioteche (quelle gia' evase),
- tutte le comunicazioni *automatiche*, cioe' le comunicazioni (regolarmente inviate) attraverso le quali gli utenti vengono avvisati con:
  - e-mail
  - SMS
  - sintesi vocale
- le comunicazioni automatiche respinte (quelle gia` evase)

Quindi nello **storico** - contrariamente a *Prossima comunicazione* e *Ricerca corrente* - trovi tutte le comunicazioni di tutte le biblioteche (automatiche + quelle manuali evase).

Tieni pero` presente che le comunicazioni evase da una biblioteca, sono visibili nello storico di tutte le altre biblioteche soltanto a partire dal giorno dopo.

#### COMUNICAZIONI UTENTI - Ricerca storico

Tessera	<input type="text" value="80"/>	<input type="text" value="p"/>	<input type="text" value="462"/>		
Utente	<input type="text"/>			Email	<input type="text"/>
Telefono	<input type="text"/>			Cellulare	<input type="text"/>
NRE	<input type="text" value="17"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="154236"/>	Collocazione	<input type="text"/>
Autore	<input type="text"/>			Titolo	<input type="text"/>
Azione	<input type="text" value="90"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Motivo	<input type="text"/>				
Note	<input type="text"/>				
Ritiro	<input type="text"/>			Richiesta	<input type="text"/>
Spedizione	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>		Costo	<input type="text"/>
MessID	<input type="text"/>			Comunicazione	<input type="text"/>

In Ricerca storico puoi utilizzare le seguenti chiavi di ricerca:

- numero della tessera dell'utente
- NRE del documento
- Azione (*vedi l'allegato B con le Azioni piu` frequenti*)
- MessID (numero identificativo della comunicazione)

puoi fare la ricerca usando uno soltanto di questi elementi, oppure incrociandone piu' d'uno (per il MessID e` inutile indicare altre chiavi di ricerca).

Nota i tasti funzione:

per avviare la Ricerca, per passare alla successiva Comunicazione, per Ripulire la schermata.

# **SOLLECITI**

## 0. Programma di gestione dei solleciti

A cosa serve:

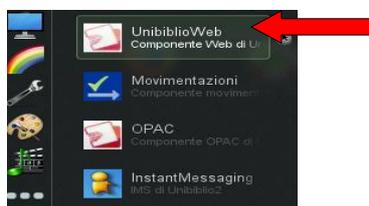
Il programma di gestione dei solleciti serve a tenere sotto controllo il prestito dei materiali di ogni biblioteca, e a sollecitare gli utenti che non li restituiscono entro i termini di scadenza.

### ★ **Attenzione**

e' la biblioteca dove l'utente ha ritirato il prestito che ne sollecita la restituzione, anche per documenti non di sua proprieta'

Come aprire il programma:

► UnibiblioWeb



► Comunicazioni e solleciti



► Gestione Solleciti



Di seguito puoi vedere in dettaglio come funziona e come usare il programma di gestione dei solleciti:

## 1. Formazione delle liste dei prestiti scaduti di 1° livello

Ogni domenica del mese il programma dei solleciti :

- passa in rassegna i prestiti di tutte le categorie di prestito (nota 1)
- estrae quelli scaduti (con un ritardo superiore a 14 giorni, uguale per tutte le categorie di prestito)
- e forma le liste dei prestiti scaduti di 1° livello: una lista per ogni categoria di prestito

★ La formazione delle liste degli scaduti di 1° livello avviene automaticamente, ogni domenica del mese

★ puoi visualizzare queste liste in *Gestione solleciti* ► *Lista scaduti* , a partire dal giorno seguente la formazione delle liste (da lunedì)

★ puoi visualizzare la lista scaduti di una categoria di prestito per volta, oppure di tutte le categorie insieme (col bottone omonimo, vedi nell'immagine qui sotto)



GESTIONE SOLLECITI - Lista scaduti

**Categoria prestito**

Lungo     
  Periodici prestito lungo     
  Lungo NBM  
 Medio     
  Periodici prestito medio     
  Variabile  
 Breve     
  Periodici prestito breve     
  Ill Passivo  
 **TUTTE LE CATEGORIE**

**Livello**

1° livello     
  2° livello

Tessera	Utente	Biblioteca	Nre	Autore	Titolo	Collocazione	Data consegna	Data scadenza
Comunicazioni trovate: 111								
17-P-6818	Bonassi Cristina	10 - Concorezzo	10 56340	Cinzia Bianchi, Ruggero Ragonese	L*annuncio pubblicitario	659.1 BIA	4/11/2015	3/0/2016
17-P-31511	Nava Andrea	12 - Mezzago	12 23739	BENNI, Stefano	La*riparazione del nonno	J ILL BEN rip	5/11/2015	4/0/2016
17-P-6818	Bonassi Cristina	16 - Usmate Velate	16 31285	Massimo Arcangeli	Il*linguaggio pubblicitario	659.1 ARC	4/11/2015	3/0/2016
17-P-12203	Varisco Lucrezia	17 - Vimercate	17 144636	J.K. Rowling	The*casual vacancy	E 823.914 ROW	5/11/2015	4/0/2016
9-P-1614	Besana Giuditta	17 - Vimercate	17 115735	WALTERS, Minette	Caccia alla volpe	G 823.914 WAL	2/11/2015	1/0/2016
17-P-35715	Citterio Filippo	17 - Vimercate	17 132159	Tom Cain	Un*solo errore	G 823.92 CAI	4/11/2015	3/0/2016
17-P-9852	Zavagnin Fiorenza	17 - Vimercate	17 136452	Jean-Christophe Grange'	L*istinto del sangue	G 843.914 GRA	7/11/2015	6/0/2016
17-D-36207	Rotana Emmanuel Anvarim	17 - Vimercate	17 108860	SIMENON, Georges	Mairat e l'uomo dalla panchina	G 843.914 SIM	10/11/2015	0/0/2016

## 2. Controllo delle liste (a cura del bibliotecario)

Dopo la formazione delle liste scaduti di 1° livello, il programma invierà in automatico le comunicazioni di sollecito agli utenti ritardatari, secondo un calendario predefinito.

Ma prima dell'invio delle comunicazioni di sollecito lascia al bibliotecario il tempo necessario per **fare i controlli a scaffale**: qui infatti potrebbe trovare documenti che risultano ancora caricati sulla tessera dell'utente, per dimenticanza o per errore.

Tali **controlli sono indispensabili**, per evitare che l'utente riceva -a torto- un sollecito per la restituzione di documenti che in realta' ha già restituito.

Ecco come procedere:

- le comunicazioni di sollecito vengono inviate in automatico la 2° e 4° domenica di ogni mese, quindi:
- **la settimana che precede la 2° e la 4° domenica del mese** il bibliotecario deve (da lunedì a sabato):
  - ➔ stampare la/le *Liste scaduti* di 1° livello (*Gestione solleciti* ► *Lista scaduti* +stampa),
  - ➔ controllare a scaffale se trova documenti presenti nelle liste,
  - ➔ rientrare il prestito dei documenti che eventualmente trova a scaffale,
  - ➔ rientrare i prestiti che gli utenti nel frattempo restituiscono.

### Note

- ★ nella lista stampata i prestiti scaduti sono in ordine di biblio proprietaria, e all'interno di ogni biblio sono in ordine di collocazione (*vedi i dettagli nell'immagine alla pagina seguente*)
- ★ il controllo a scaffale puo' essere diluito in piu' giorni. La cosa importante e' che il controllo si concluda **entro il sabato che precede la 2° domenica del mese, e il sabato che precede la 4° domenica del mese** (perche' -come detto- poi partono le comunicazioni di sollecito).  
Nei mesi in cui esiste la 5° domenica, nulla cambia > gli invii avvengono soltanto la 2° e la 4° domenica del mese
- ★ quando un prestito presente in *Lista scaduti* viene rientrato, scompare dalla lista scaduti che visualizzi a video: basta aggiornare la Lista con l'apposito pulsante *Aggiorna Lista*, oppure ripetere la ricerca
- ★ quando un prestito presente in *Lista scaduti* viene rientrato, la relativa comunicazione di sollecito non verra' inviata all'utente
- ★ gli utenti ritardatari rimasti in elenco dopo il controllo e la 'pulizia' del bibliotecario, riceveranno il sollecito di restituzione del/dei prestiti scaduti e non ancora restituiti
- ★ l'invio delle comunicazioni di sollecito avviene in parte automaticamente (*paragr. 3, pag. 18*), in parte manualmente, a cura del bibliotecario (*paragr. 4, pag. 18*)

Unibiblio Report Viewer  
Showing page 4 of 7

**Lista prestiti scaduti del 29.12.2015 - Livello 1**

NRE del Prestito scaduto									
Codice biblio proprietaria	016	16 - 22889	(LU) 615 8	LOW					
	Usmate Velate	Autore: LOWEN, Alexander							
		Titolo: Arrendersi al corpo							
		Utente: 16P1848	Rossi Mario		29.11.2015	28.10.2015			
						(16.110514)			
	016	16 - 30594	(LU) 636.1	ROB					
	Usmate veiate	Autore: ROBERTS, Monty							
		Titolo: Join-up							
		Utente: 17P27068	Verdi Enrico		29.11.2015	28.10.2015			
						(16.112609)			
	016	16 - 36648	(LU) 843.92	LEV					
	Usmate veiate	Autore: Marc Levy							
		Titolo: Se potessi tornare indietro							
		Utente: 17P68	Bruni Giorgio		29.11.2015	28.10.2015			
						(16.106728)			
	017	17 - 97085	(BR) DVD FL	LUCSTAI 2					
	vinucate	Autore: LUCAS, George							
		Titolo: STAR Wars I [Videoregistrazione]							
		Utente: 17P23939	Brambilla Giuseppe		29.11.2015	28.10.2015			

### 3. Comunicazioni di sollecito automatiche

Come anticipato nel paragrafo precedente, la 2° e la 4° domenica del mese il programma dei solleciti invia in automatico le comunicazioni di sollecito agli utenti ritardatari che hanno scelto una modalita' di avviso automatica (mail, SMS, Sintesi Vocale).

#### ★ **Attenzione:**

Non tutti gli utenti hanno modalita' di avviso automatica.

Ci sono ancora utenti con modalita' di avviso *Via l'operatore*, cioe' con telefonata del bibliotecario: questi utenti ovviamente non riceveranno nessuna comunicazione automatica, ma dovranno essere avvisati dal bibliotecario (*paragr. 4*)

### 4. Comunicazioni di sollecito 'manuali' (a cura del bibliotecario)

Il bibliotecario deve sollecitare telefonicamente gli utenti ritardatari che hanno ancora la modalita' di avviso manuale, cioe' *Via l'operatore*.

Per far questo, si avvale del programma *Comunicazioni solleciti* che gli serve per:

- A. comunicare telefonicamente il sollecito di restituzione agli utenti ritardatari che non hanno una modalita' automatica di comunicazione,

B. ma anche per avvisare telefonticamente quegli utenti ai quali e` gia' stata inviata una comunicazione automatica, che pero' -per varie ragioni <sup>2</sup>- e` stata respinta al mittente

Ecco come fare:

**4.1 Come trattare le comunicazioni di sollecito *Via l'operatore* (e quelle respinte)**

Entra in *Gestione solleciti* ► *Comunicazione solleciti*



qui puoi visualizzare le comunicazioni di sollecito che dovrai effettuare telefonicamente.

Nell'immagine qui sotto un esempio di comunicazione di sollecito (SOL) per utente con modalita' di avviso *Via l'operatore*, :

**GESTIONE SOLLECITI - Comunicazioni solleciti**

<b>Tessera</b> 17 P N.tessera	<b>Email</b> _____
<b>Utente</b> Nome Cognome	<b>Cellulare</b> _____
<b>Telefono</b> 0391234567	<b>Collocazione</b> 853.914 TON
<b>NRE</b> 2 8546	<b>Autore</b> TONDELLI, Pier Vittorio
<b>Titolo</b> Camere separate	
<b>Azione</b> 80 sollecito prestito scaduto	
<b>Motivo</b> 2.5777265: Sollecito n. B17-1/654 del 17.12.2015	
<b>Note</b>	
<b>Ritiro</b> 17 Biblioteca di Vimercate - 07.12.2014	<b>Richiesta</b> 17 Biblioteca di Vimercate 01.10.2015
<b>Spedizione</b> 0	<b>Costo</b> _____
<b>MessID</b> 017SOL0000031824	<b>Comunicazione</b> 17.12.2015 00:00:00

<sup>2</sup> Le cause del rifiuto possono essere varie > vedi a pag. 8

qui sotto invece una comunicazione di sollecito automatica che pero` e` stata respinta (RET):  
 anche in questo caso il bibliotecario deve telefonare all'utente

Tessera	3	P	N.tessera	Email	
Utente	Nome	Cognome		Cellulare	
Telefono	0391234567			Collocazione	CD MC DONELIPAG
NRE	17	114784		Autore	DONIZETTI, Gaetano
Titolo	L*elisir d'amore [Audioregistrazione]				
Azione	80	OK	sollecito prestito scaduto		
Motivo	17.123313: Sollecito n. B17-2/234 del 01.10.2008				
Note	Errore SIVOC tipo KO (errore 2) (durata 0) della comunicazione n. 017SOL0001006333				
Ritiro	17 Biblioteca di Vimercate	16.09.2008	Richiesta	17 Biblioteca di Vimercate - 16.09.2008	
Spedizione	0				
MessID	017RET0001008434				
Comunicazione	02.10.2008 00:00:00				

Nella comunicazione sono presenti tutti i dati relativi all'utente e al documento di cui si sollecita la restituzione: n. tessera, nome e cognome, recapiti, NRE, titolo ed altro. In particolare:

- **Azione**

indica il tipo di comunicazione. Per i solleciti sono previste:

- Azione 80: sollecito di prestito scaduto di 1° livello
- Azione 81: sollecito di prestito scaduto di 1° livello, con prenotazioni in coda (quindi restituzione piu' urgente)
- Azione 90: sollecito di prestito scaduto di 2° livello <sup>3</sup>
- Azione 91: sollecito di prestito scaduto di 2° livello, con prenotazioni in coda (quindi restituzione ancora piu' urgente)

*(vedi nell'Allegato B le azioni piu' frequenti, relative anche ad altre operazioni)*

- **Note**

per le comunicazioni automatiche respinte, qui ne viene indicato il motivo.

In questo spazio puoi inoltre inserire brevi annotazioni: per esempio quando non riesci a contattare l'utente scrivilo in nota, aggiungi la tua login, la data e poi registra cliccando su *Aggiorna* (per es.: L'utente non risponde belsil90, 15/11/2015)

- **Ritiro + data di ritiro**

e' la biblioteca scelta dall'utente per il ritiro del documento, e la data di ritiro

- **Richiesta**

data in cui e' stata fatta la richiesta e in quale biblioteca

- **Comunicazione**

indica la data e l'ora di creazione della comunicazione (si compila in automatico dopo aver evaso la comunicazione)

- Spedizione / Costo

riguarda il servizio ILL (attualmente non attivo)

<sup>3</sup> *Prestiti scaduti di 2° livello: vedi paragr. 5, pag. 22*

- **MessID**

e' l'identificativo del messaggio che stai visualizzando. E' costituito da:

Codice biblio (biblio che ha generato il messaggio)	+	SOL	+	Numero progressivo della comunicazione
--	---	-----	---	--

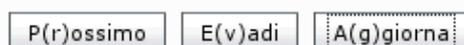
SOL = sta per Sollecito

oppure

Codice biblio (biblio che ha generato il messaggio)	+	RET	+	Numero progressivo della comunicazione
--	---	-----	---	--

RET = sta per Retry, cioe` comunicazione per la quale sono stati fatti diversi tentativi di invio e infine respinta

Seguono 3 tasti funzione:



**E(v)adi**

Usa questo pulsante dopo essere riuscito a telefonare all'utente e a comunicargli di restituire il/i prestiti scaduti.

Dopo aver avvisato l'utente e cliccato su *Evadi* la comunicazione sparira' da *Comunicazioni solleciti*, quindi evadi soltanto dopo aver effettivamente avvisato l'utente.

In caso di necessita', potrai ritrovare la comunicazione evasa in: *Comunicazioni utenti > Ricerca storico*

**A(g)giorna**

Usa questo pulsante per registrare cio' che scrivi in nota. Ti serve per esempio per annotare che non sei riuscito a contattare l'utente, e quindi che dovrai riprovare (aggiungi anche la tua login e la data, per es.: L'utente non risponde belsil90, 15/11/2015).

Dopo aver scritto una nota, clicca su *Aggiorna* per registrare cio' che hai scritto.

La comunicazione "aggiornata" la ritroverai ancora qui, in *Comunicazione solleciti*, perche` deve essere ancora eseguita

**P(r)ossimo**

Dopo aver evaso una comunicazione, il programma ti visualizzera' in automatico la successiva.

Ma se non puoi evadere la comunicazione che stai visualizzando, puoi passare alla successiva cliccando su *Prossimo*.

Puoi quindi usare *Prossimo* per scorrere le Comunicazioni presenti, quando non devi eseguire nessuna operazione particolare

## **IMPORTANTE**

- ★ In *Comunicazione solleciti* puoi visualizzare le comunicazioni 'manuali' di sollecito subito dopo che i prestiti non restituiti entrano a far parte della tua lista scaduti.
- ★ Prima di eseguire le comunicazioni 'manuali' di sollecito, devi effettuare un accurato controllo a scaffale dei documenti presenti nelle liste scaduti: potresti infatti trovare documenti che – per dimenticanza o errore- non sono stati rientrati dalla tessera dell'utente.
- ★ In *Comunicazione solleciti* ogni biblioteca trovera' soltanto le comunicazioni che le competono: per questo motivo - se non le evade - nessun'altra biblioteca lo potra' fare, e l'utente NON verra' avvisato.  
Fare cio` e` uno specifico impegno assunto con le "Linee guida" e col regolamento approvato dalle singole biblioteche
- ★ Pertanto ogni biblioteca dovra` effettuare le comunicazioni telefoniche che trovera` in *Comunicazione solleciti*, indipendentemente dal fatto che i documenti scaduti siano o meno di sua proprieta`.
- ★ E' infatti la biblioteca di ritiro, cioe` la biblioteca che ha materialmente consegnato il documento all'utente, che trovera' la comunicazione nel programma, e quindi la dovra` effettuare.
- ★ In *Comunicazione solleciti* puoi trovare non soltanto comunicazioni di sollecito relative ad utenti con avviso *Via l'operatore*, ma anche comunicazioni automatiche respinte, relative a solleciti.  
Per questi motivi – anche se e' ormai esiguo il numero dei tuoi utenti con avviso *Via l'operatore* – e' necessario controllare quotidianamente *Comunicazioni solleciti*

## **5. Passaggio dal 1° al 2° livello di sollecito e suoi effetti**

- ◆ Il programma dei solleciti:
  - fa passare in automatico gli scaduti dal 1° al 2° livello 14 giorni dopo l'invio delle comunicazioni di sollecito di 1° livello.
  - il prestito scaduto passa automaticamente al 2° livello, anche se la comunicazione 'manuale' di 1° livello NON e` stata evasa dal bibliotecario (**attenzione quindi a evadere le comunicazioni con sollecitudine**)
  - il passaggio al 2° livello avviene ovviamente soltanto per i prestiti non ancora restituiti.
  - anche le comunicazioni automatiche di sollecito di 2° livello partono in automatico alle date stabilite (cioe' la 2° e 4° domenica del mese, come indicato nella tabella a p. 25)

- in *Comunicazione solleciti* troverai anche le comunicazioni di sollecito 'manuali' di 2° livello + quelle automatiche respinte (anch'esse da evadere, come descritto nel par. 4.1, pag. 19)
- ◆ L'invio delle comunicazioni di sollecito di 2° livello determina questi effetti:
  - la tessera dell'utente viene sospesa in automatico
  - sulla tessera viene compilata in automatico una nota di sospensione (vedi immagine qui sotto)
  - il prestito scaduto di 2° livello continua a rimanere registrato sulla tessera dell'utente, ma
  - il NRE assume lo 'stato' di **Non restituito**
  - i NRE in stato *Non restituito* non sono disponibili per il prestito, e non sono visibili ne' su Opac ne' sull'App (restano pero' visibili in Movimentazioni, UnibiblioWeb)

ID	AUTORIZZAZIONE	MOTIVAZIONE	INCASSO	REGISTRATA DA	REGISTRATA DA	NOTA DI CHIUSURA
17-2518	Prestito in CUBI	Sospensione automatica per mancata restituzione di nre: 001-33752, 001-50501	0-0	Apache Manager	2015-12-17 15:37:36.86	

Buttons:

- ◆ Quando l'utente restituisce il prestito scaduto di 2° livello:
  - il NRE ritorna automaticamente *Disponibile*
  - il bibliotecario deve riammettere al prestito l'utente sospeso (vedi come fare al paragr. 5.2 del Manuale Anagrafica Utenti)

★ **Attenzione:**

la riammissione al prestito dell'utente sospeso deve essere fatta dal bibliotecario, **non** avviene in automatico

◆ **Sollecito in forma cartacea**

- per i prestiti scaduti di 2° livello -oltre al sollecito automatico via mail, SMS, SiVoc e la comunicazione 'manuale', e' prevista anche la possibilita' di stampare le lettere di sollecito.  
 Lo puoi fare in: *Gestione solleciti* ► *Stampa lettere di sollecito*  
 La stampa del sollecito in forma cartacea e' opzionale, e si aggiunge alle comunicazioni automatiche e a quelle 'manuali'. Il bibliotecario puo' -in questo modo- scegliere di dare maggiore peso formale all'attivita` di sollecito.
- in caso di necessita' puoi anche **ristampare** le lettere di sollecito, selezionando la data dal menu a tendina (sono visibili soltanto le date dell'ultimo semestre).

★ **Attenzione:**

- ◆ Nelle tue Liste scaduti troverai soltanto i documenti che gli utenti hanno ritirato nella tua biblioteca:  
troverai quindi documenti di tua proprieta', ma anche documenti di altre biblio (quelli richiesti col PIB e ritirati nella tua biblio)
- ◆ l'invio delle comunicazioni automatiche di sollecito non dipende da operazioni del bibliotecario, ma avviene in automatico alle date stabilite (2° e 4° domenica del mese)
- ◆ anche le comunicazioni automatiche di sollecito di 2° livello partono la 2° e la 4° domenica del mese, come quelle di 1° livello
- ◆ le comunicazioni 'manuali' di sollecito devono invece essere eseguite telefonicamente dal bibliotecario
- ◆ sono previsti testi differenziati per le comunicazioni di 1° livello, 2° livello e lettera cartacea.  
In particolare, al 2° livello di sollecito il tono della comunicazione diventa piu' severo  
(*Allegati D, E*)
- ◆ se l'utente dichiara di aver gia` restituito il prestito, oppure di non averlo mai ritirato, puo` rilasciare un'autocertificazione (*vedi allegato F*)
- ◆ se l'utente dichiara di aver smarrito il materiale ricevuto in prestito dovra` procedere al rimborso nei modi previsti dalle "Linee guida"

## ITER DI MATURAZIONE DEI SOLLECITI E COMPITI DEL BIBLIOTECARIO

In questa tabella è illustrato un mese-tipo, con la sintesi delle operazioni automatiche e di quelle manuali, che il bibliotecario deve eseguire:

Venerdì sabato	
<b>1° domenica</b>	Il programma estrae i prestiti scaduti di tutte le categorie di prestito, e forma le Liste scaduti di 1° livello
Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	<p><b>Il bibliotecario deve:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. stampare le Liste scaduti di 1° livello, di tutte le categoria di prestito</li> <li>2. fare i controlli a scaffale</li> <li>3. rientrare il prestito dei materiali che ha eventualmente trovato a scaffale</li> <li>4. eseguire le comunicazioni 'manuali'</li> </ol>
<b>2° domenica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il programma estrae i prestiti scaduti di tutte le categorie di prestito, e forma le <i>Liste scaduti</i> di 1° livello</li> <li>2. Il programma invia le Comunicazioni di SOLLECITO di 1° e 2° livello</li> </ol>
Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	<p><b>Il bibliotecario deve:</b></p> <p>eseguire le comunicazioni 'manuali'</p>
<b>3° domenica</b>	Il programma estrae i prestiti scaduti di tutte le categorie di prestito, e forma le Liste scaduti di 1° livello
Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	<p><b>Il bibliotecario deve:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. stampare le Liste scaduti di 1° livello, di tutte le categoria di prestito</li> <li>2. fare i controlli a scaffale</li> <li>3. rientrare il prestito dei materiali che ha eventualmente trovato a scaffale</li> <li>4. eseguire le comunicazioni 'manuali'</li> </ol>
<b>4° domenica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il programma estrae i prestiti scaduti di tutte le categorie di prestito, e forma le <i>Liste scaduti</i> di 1° livello</li> <li>2. Il programma invia le Comunicazioni di SOLLECITO di 1° e 2° livello</li> </ol>
Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	<p><b>Il bibliotecario deve:</b></p> <p>eseguire le comunicazioni 'manuali'</p>

### Nota:

Puoi stampare e fare il controllo a scaffale anche per gli scaduti di 2° livello.  
Questa seconda verifica è consigliabile, anche se già eseguita per il 1° livello

## **6. Solleciti in sintesi – Sequenza cronologica**

(in evidenza i compiti del bibliotecario)

1. Ogni domenica del mese -in automatico- il programma dei solleciti forma le liste dei prestiti scaduti di 1° livello
2. la settimana che precede la 2° e la 4° domenica del mese il bibliotecario:
  - stampa le liste scaduti ( ► *Gestione solleciti > Lista Scaduti paragr. 2, pag. 17*)
  - controlla a scaffale
  - rientra il prestito dei documenti che eventualmente trova a scaffale
3. la 2° e la 4° domenica del mese -in automatico- il programma invia le comunicazioni di sollecito agli utenti ritardatari; restano esclusi -ovviamente- gli utenti con modalita' *Via l'operatore*
4. il bibliotecario avvisa telefonicamente gli utenti che hanno modalita' di avviso *Via l'operatore*, ed effettua anche le comunicazioni di sollecito automatiche ma respinte.  
► *Gestione solleciti > Comunicazione solleciti (paragr. 4, pag. 18)*
5. **14** giorni dopo l'invio delle comunicazioni di 1° livello, i prestiti sollecitati e non restituiti passano in automatico dal 1° al 2° livello di sollecito.
6. Le relative comunicazioni di sollecito di 2° livello verranno inviate la 2° e la 4° domenica del mese.  
Questo determina le seguenti azioni automatiche :
  - sospensione dell'utente dal prestito
  - il NRE diventa '*Non restituito*'  
Quando l'utente restituisce il prestito scaduto:
  - il NRE ritorna 'Disponibile' in automatico
  - il bibliotecario deve riammettere al prestito l'utente sospeso  
Per far questo vedi il Manuale *Anagrafica utenti > Paragr. 5.2*

## **7. Miei PIB non ritirati da + di ... gg**

Questa funzione permette di verificare quali/quantità documenti di mia proprietà e inviati ad altre biblioteche sono ancora nello stato 'daRIT' dopo tot giorni (quindi non ancora consegnati all'utente)

**Questa funzione verrà rilasciata a breve**

## ALLEGATI

- A) Categorie di prestito
- B) Codici Azione
- C) Testo del messaggio di cortesia
- D) Testi delle comunicazioni automatiche di sollecito di 1° livello e di 2° livello
- E) Testo della lettera cartacea di sollecito (per scaduti di 2° livello)
- F) Autocertificazione dell'utente

### **A) CATEGORIE di PRESTITO**

#### Cosa sono:

Ogni categoria di prestito e' un insieme di caratteristiche di prestito, per es.:

- la durata del prestito
- il numero di pezzi che si possono prendere in prestito
- la rinnovabilita' o meno del prestito
- ed altro...

#### Quali sono:

*Lungo / Medio / Breve / Periodici1 / Periodici2 / Periodici3 / Variabile / ILLpassivo*

Il programma assegna (a monte) ad ogni documento una di queste categorie di prestito

Ecco per esempio le caratteristiche della categoria di prestito LUNGO, a cui principalmente appartengono le monografie:

- il prestito dura 30 giorni
- l'utente puo' prendere in prestito fino a 15 pezzi
- il prestito si puo' rinnovare (1 sola volta)
- ed altro...

La categoria di prestito BREVE (a cui per esempio appartengono i NBM) ha diverse caratteristiche di prestito:

- il prestito dura 7 giorni
- l'utente puo' prendere in prestito fino a 5 pezzi
- il prestito NON si puo' rinnovare
- ed altro...

**B) CODICI AZIONE**

Ecco le azioni piu` frequenti, con relativo codice:

10	Richiesta di prenotazione accolta
11	Richiesta di prestito accolta
12	Richiesta di rinnovo accolta
14	Disponibilita` documento prenotato
16	Prestito trasformato in prenotazione <i>(quando il PIB richiesto viene smarrito e le altre copie sono tutte gia' in prestito)</i>
18	Prenotazione cancellata per smarrimento del documento
23	Ritiro materiale richiesto <i>(e` l'avviso che parte quando il bibliotecario ha verificato l'arrivo del documento [via PIB] presso la biblio scelta per il ritiro)</i>
26	Prestito cancellato. Documento smarrito <i>(quando il PIB richiesto viene smarrito e non esistono altre copie)</i>
27	NRE sostituito <i>(quando il PIB richiesto viene smarrito, e ci sono altre copie disponibili).</i>
70	Messaggio di cortesia per prestiti in scadenza <i>(vedi allegato C)</i>
80	Sollecito per prestito scaduto di 1° livello
81	Sollecito per prestito scaduto di 1° livello, con prenotazioni in coda (quindi restituzione piu' urgente)
90	Sollecito per prestito scaduto di 2° livello
91	Sollecito per prestito scaduto di 2° livello, con prenotazioni in coda (quindi restituzione <u>ancora piu' urgente</u> )
99	Comunicazione creata dall'operatore
...	Errore SiVoc (o SMS) (il codice della comunicazione RET puo` variare perche` assume quello della comunicazione che e` stata respinta)

**Attenzione:**

- le comunicazioni **10, 11, 12** vengono inviate soltanto via mail e soltanto per operazioni eseguite da Opac esterno (quindi soltanto agli utenti che hanno indirizzo email sulla tessera)
- la comunicazione **14** viene inviata all'utente quando il ritiro del documento e` previsto nella stessa biblio che l'ha rientrato (altrimenti riceverà` la comunicazione 23)
- la comunicazione **23** viene inviata quando il ritiro del documento e` previsto in biblio diversa da quella di rientro. L'invio avviene nella modalita` richiesta dall'utente (mail, SMS, SiVoc); ma se l'operazione di prestito e` stata fatta da Opac esterno, viene inviata soltanto via mail
- la comunicazione **27** non viene mai inviata all'utente, perche' non serve
- la comunicazione **70** viene inviata soltanto agli utenti con modalita` di avviso email

Puoi trovare maggiori informazioni sulle diverse comunicazioni che gli utenti possono ricevere, con relativo codice, a queste pagine del nostro sito:

per SBV: <http://bibxxs1.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/node/136> (xx sta per il codice della tua biblio)

per SBME: <http://mel40s1.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/node/136>

**C) MESSAGGIO DI CORTESIA** (soltanto via mail)

Il messaggio di cortesia viene inviato soltanto agli utenti che hanno modalita' di avviso email, alcuni giorni prima della scadenza del /dei suoi prestiti (7 o 3 gg prima, a seconda della categoria di prestito).

Serve appunto per ricordare la scadenza, e la necessita' di rinnovare il prestito (quando possibile), oppure la restituzione.

In caso di necessita` , puoi cercare i messaggi di cortesia in *Comunicazioni utenti > Ricerca storico*

**CUBI-unib: comunicazione da [www.cubinrete.it](http://www.cubinrete.it) (017COM0003033940)**

**Da: unibonline@sbv.mi.it**

Gentile Utente numero tessera Nome Cognome (e-mail: .....),

Tel. .... - - Cell. ....

Le segnaliamo che stanno per scadere i prestiti dei seguenti materiali:

02 11213 - 853.914 CAM  
CAMILLERI, Andrea  
Gli\*arancini di Montalbano  
ritirato presso: 17 Biblioteca di Vimercate  
scadenza prestito: 17.12.2015  
rinnovabile entro il: 24.12.2015

Ringraziando per la puntualita' nella riconsegna, Le ricordiamo che potra' essere effettuata in qualsiasi biblioteca CUBI.

Trova qui tutti gli orari e gli indirizzi:

<http://www.cubinrete.it/orari.html>

Per maggiori informazioni sul rinnovo del prestito puo' leggere la pagina:

[http://www.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/servizi\\_online](http://www.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/servizi_online)

Per maggiori informazioni sul sistema dei solleciti e le penalita', puo' leggere la pagina:

[http://www.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/solleciti\\_e\\_multe](http://www.sbv.mi.it/sbvdrupal/it/solleciti_e_multe)

Cordiali saluti.

Lo staff tecnico di CUBI

## **D) Testi delle comunicazioni automatiche di sollecito**

D1. Comunicazioni automatiche di sollecito per Prestiti scaduti di 1° livello

D2. Comunicazioni automatiche di sollecito per Prestiti scaduti di 2° livello

### **D1. Comunicazioni automatiche di sollecito per prestiti scaduti di 1° livello**

(mail, SMS, SiVoc)

#### **Comunicazione via MAIL (1° livello)**

Gentile utente (nome, Cognome, indirizzo e-mail)

Sollecito restituzione materiale preso in prestito

Per garantire un migliore servizio all'utente, gli operatori delle biblioteche del Sistema Bibliotecario CUBI effettuano periodiche verifiche sui materiali in prestito non restituiti entro i termini di scadenza. A seguito di tali controlli riteniamo che Lei debba restituire i seguenti documenti:

.....

.....

.....

(elenco materiali di cui si sollecita la restituzione)

Contando sulla Sua collaborazione, Le chiediamo di provvedere alla restituzione oppure a contattare una biblioteca CUBI a Sua scelta per segnalare e sanare eventuali errori.

Cordiali saluti

#### **Comunicazione via SMS (1° livello)**

Sistema Bibliotecario CUBI. (utente, NRE, Titolo) Prestito scaduto, restituire al piu' presto

#### **Comunicazione via SiVoc (Sintesi vocale) (1° livello)**

Messaggio automatico dal Sistema Bibliotecario CUBI. (utente, NRE, Titolo) Il prestito risulta scaduto, restituire al piu' presto

**D2. Comunicazioni automatiche di sollecito per prestiti scaduti di 2° livello**  
(mail, SMS, SiVoc)

Comunicazione via MAIL (2° livello)

	Nome / Cognome Via / Luogo N. Tessera
<b>Secondo sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito</b> <b>Avviso di sospensione del servizio</b>	
Non avendo ricevuto risposta alla nostra precedente comunicazione, con la presente Le chiediamo di procedere sollecitamente alla restituzione dei seguenti materiali di proprietà delle biblioteche CUBI, da Lei trattenuti oltre i termini consentiti	
..... ..... ..... (elenco materiali di cui si sollecita la restituzione)	
Le comunichiamo che - in attesa della regolarizzazione della Sua posizione da effettuare presso una biblioteca CUBI – la validità della sua tessera xxPyyyy risulta sospesa.	
Alla pagina <a href="http://www.cubinrete.it">www.cubinrete.it</a> può trovare gli orari e i recapiti delle biblioteche CUBI	
Cordiali saluti	
	Il Responsabile dell'ufficio prestiti
Biblioteca di .... Piazza/Via.... C.P.... Luogo.... Tel. ... (dati della biblio che invia la lettera)	
Data di stampa della lettera	
<b>Informazioni utili</b>	
- La sospensione del servizio potrà essere revocata soltanto a seguito della regolarizzazione della Sua situazione	
- Può effettuare la restituzione dei materiali presso la biblioteca dove li ha ritirati, oppure presso le altre biblioteche CUBI	

Comunicazione via SMS (2° livello)

Sistema Bibliotecario CUBI. Per mancata restituzione del materiale in prestito, la tessera xxPyyyy e' stata sospesa in attesa di regolarizzazione

Comunicazione via SiVoc (Sintesi vocale) (2° livello)

Messaggio automatico dal Sistema Bibliotecario CUBI. A seguito di precedente sollecito del materiale preso in prestito e non restituito, si comunica che la tessera xxPyyyy di *Nome Cognome* e' stata sospesa. Per chiarimenti e per sanare la situazione Le chiediamo di rivolgersi alla Sua biblioteca

**E) Testo della Lettera cartacea di sollecito** (opzionale, per prestiti scaduti di 2° livello)

Nome / Cognome  
Via / Luogo  
N. Tessera

**Secondo sollecito per la restituzione del materiale preso in prestito  
Avviso di sospensione del servizio**

Non avendo ricevuto risposta alla nostra precedente comunicazione, con la presente Le chiediamo di procedere sollecitamente alla restituzione dei seguenti materiali di proprietà delle biblioteche CUBI, da Lei trattenuti oltre i termini consentiti

.....  
.....  
.....

(elenco materiali di cui si sollecita la restituzione)

Le comunichiamo che - in attesa della regolarizzazione della Sua posizione da effettuare presso una biblioteca CUBI – la validità della sua tessera xxPyyyy risulta sospesa.

Alla pagina [www.cubinrete.it](http://www.cubinrete.it) può trovare gli orari e i recapiti delle biblioteche CUBI

Cordiali saluti

Il Responsabile dell'ufficio prestiti

Biblioteca di .... Piazza/Via.... C.P.... Luogo.... Tel. ... (dati della biblio che invia la lettera)

Data di stampa della lettera

**Informazioni utili**

- La sospensione del servizio potrà essere revocata soltanto a seguito della regolarizzazione della Sua situazione
- Può effettuare la restituzione dei materiali presso la biblioteca dove li ha ritirati, oppure presso le altre biblioteche CUBI

**F) AUTOCERTIFICAZIONE**

l'utente che dichiara di aver già restituito il prestito, oppure di non averlo mai ritirato, può rilasciare un'autocertificazione compilando questo modulo



**Autocertificazione di documento reso o mai ritirato**

\_\_l\_\_ sottoscritt\_\_

*Cognome e Nome*

iscritto presso il Sistema Bibliotecario CUBI

con il n. di tessera

*bib. tipo n.*

residente in

*Indirizzo completo di via, n. civico, città, cap, provincia*

**dichiara di**

aver restituito presso la biblioteca di

non aver mai ritirato

altro (specificare) \_\_\_\_\_

i\_\_ document\_\_ appartenente alla biblioteca di

seguono numeri di inventario/ natura del documento/ titolo/ autore:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

data

Firma

\_\_\_\_\_

Allegato: fotocopia del documento di identità