



VERBALE COMMISSIONE TECNICA

12 NOVEMBRE 2009

Presenti:

BIBLIOTECA	RESPONSABILE
CINISELLO BALSAMO	GIULIO FORTUNIO
CINISELLO BALSAMO	EMANUELA ELLERO
CUSANO MILANINO	BARBARA VALESIN
GARBAGNATE MILANESE	ADRIANO ZUCCO
GARBAGNATE MILANESE	ADRIANA FOGLIA
LAINATE	ELENA DADDA
LEGNANO	DORIANA COZZI
PADERNO DUGNANO	SILVANA CANDIDO
RHO BURBA	NADIA ONGARI
RHO BURBA	ROBERTA TOZZO
SENAGO	ROBERTO MAURI
SESTO SAN GIOVANNI	TIZIANA GATTI
CONSORZIO	RINO CLERICI
CONSORZIO	EMANUELE FONTANA

La commissione si apre alle ore 10.00 – i temi previsti nell'ordine del giorno sono:

1 Regole comuni

Bisogna riaprire la discussione su questo tema per completare il percorso avviato qualche anno fa e mai concluso.

2 Orientamenti per le modifiche di Clavis

- nuova versione di Clavis

Sviluppi previsti:

- sostituzione dei solleciti con estratti conto
- possibilità di attivare le prenotazioni con sms
- possibilità di iscriversi alle biblioteche con cellulare e sms
- raccolta "forzata" delle mail degli utenti
- sostituzione dell'attuale blog di Clavis con pagine di social network strutturate
- impiego di un Metaopac per integrare le risorse digitali con quelle fisiche (ma anche per integrare risorse informative diverse)

3 inoltre verrà presentata la nuova indagine di customer satisfaction che dovrà essere realizzata entro la fine del mese di novembre.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest
Via Valassina, 1 - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel. +39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Rino Clerici prende la parola. Prima di affrontare il primo punto all'ordine del giorno presenta la situazione relativa alla stampa della guida ai servizi delle biblioteche de CSBNO. La guida presentata e distribuita nella sua forma definitiva nella scorsa commissione tecnica, verrà stampata in 30.000 copie e distribuita ne prossimi giorni. E' prevista, in questa prima fase, anche la realizzazione di altri due prodotti:

1. una scheda con l'elenco di tutte le biblioteche con i loro riferimenti
2. una scheda per ciascuna biblioteca.

Si affronta il primo punto : Regole comuni, Clerici riferisce sul dibattito in corso blogtecani, il blog utilizzato come strumento di discussione, su questo tema. Chiede a Giulio Fortunio, indicato nella scorsa commissione tecnica come referente per la redazione delle nuove versione delle regoli comuni di illustrare il testo presentato sul blog e le osservazioni presentate.

Giulio Fortunio comunica le principali variazioni presenti nel testo (allegato al verbale) Si apre il dibattito al quale partecipano:

Nadia Ongari Osserva che, più che rivedere le regole, è necessario riflettere sulla mancata applicazione di quelle approvate da parte delle biblioteche. Si è constatato troppe volte che quanto indicato non ha trovato realizzazione in molte realtà.

In particolare:

3. molte biblioteche non inviano i solleciti creando un danno a tutti gli altri utenti
4. molte biblioteche usano la possibilità offerta dal nuovo software di collocare i materiali in uno stato di indisponibilità per il prestito interbibliotecari (Prestito, locale, novità 20 gg, ecc). Questo crea uno stato di non reciprocità che va contro i principi della cooperazione.

Apprezza lo sforzo fatto da Fortunio per ricercare soluzioni che aiutino l'applicazione delle regole.

Luciana Sabbatini : concorda con Ongari sulla necessità di far applicare le regole. Inoltre vorrebbe evitare che il lavoro sulle Regole comune, che periodicamente nella vita del Consorzio torna alla ribalta, diventi un "tormentone" per molto tempo. Meglio fare piccole variazioni votarle e farle applicare

Tiziana Gatti : Si sofferma sulla necessità di dare indicazioni sull'uso dello stato novità locali. Il fatto che molte biblioteche collochino gran parte degli acquisti in questo stato crea confusione e irritazione tra gli utenti, che hanno risposte ambigue dal software di prenotazione (il libro esiste è disponibile ma non puoi prenotarlo), e tra gli operatori della biblioteca. Inoltre pone un problema rispetto al diverso trattamento riservato a chi indica un e-mail, che riceve un sollecito gratuito, e chi invece riceve un sollecito postale per il quale è invece previsto un rimborso spese elevato.

Questo rischia di penalizzare categorie di utenti, ad esempio gli anziani, che non utilizzano ancora internet.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest
Via Valassina, 1 - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel. +39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Emanuela Ellero: Ribadisce che è necessario darsi delle indicazioni comuni per l'utilizzo degli stati che rendono indisponibile il materiale per il prestito interbibliotecario.

Silvana Candido: ritiene opportuno che siano proposte solo modifiche alle regole che hanno la possibilità di essere inserite nel software. E' inutile prevedere interventi che richiedono un atto volontario da parte degli operatori. Richiama inoltre l'attenzione sulla necessità di prevedere che queste modifiche non creino tutti i problemi che il passaggio alla nuova versione di Clavis ha provocato. Si dichiara inoltre contraria a prevedere pagamenti e "multe". E' sempre difficile provvedere alla riscossione e si rischia di creare situazioni di disuguaglianza come quelle descritte da Tiziana Gatti. Più utile prevedere interventi sui servizi, ad esempio prevedere la sospensione dal prestito, ecc. Concorda con la necessità di fare il punto sull'utilizzo di Novità 30gg, ecc. Propone che questi stati si trasformino automaticamente in prestito interbibliotecario dopo il primo prestito effettuato.

Nadia Ongari : Richiama ancora l'attenzione sulla necessità di inviare i solleciti e ritiene utile prevedere meccanismi di penalizzazione dell'utente inadempiente, ad esempio la sospensione per un periodo definito dal servizio di prenotazione. Ritiene importante prevedere una rilevazione dei comportamenti della biblioteche rispetto alla collocazione dei materiali nei vari stati (Novità locale ecc.)

Roberto Mauri : richiama l'attenzione sulla difficoltà di fissare anche piccole procedure comuni. Ad esempio ancora oggi ogni biblioteca colloca l'etichetta con il barcode in posizioni diverse sui materiali. Questo, in una situazione come quella de CSBNO dove l prestito interbibliotecario rappresenta il 30 % dei movimenti, crea sepre difficoltà e problemi ed è anche causa di errori. Concorda sulla difficoltà di attuare piccole riscossioni di rimborsi spese ecc. Più positivo sarebbe l'introduzione di fattori che penalizzino l'utente che non rispetta le regole.

Adriano Zucco : richiama tutti alla necessità di concretezza nella discussione. E' importante che non si discuta in astratto di regole ma che si preveda al più presto una soluzione che abbia effetti positivi sulle attività di chi lavora in stretto contatto con gli utenti e sul servizio al pubblico. Coglie l'occasione per richiedere che venga attivata la modalità di invio di SMS per informare gli utenti (solleciti e prenotazioni, attività culturali ecc.) e che sia fatta una proposta di costo per le biblioteche.

Silvana Candido: Fa presente la necessità di poter avere la possibilità di inserire all'interno della scheda utente un "flag" che indichi il fatto che l'utente deve essere ricontattato per vari motivi: es e-mail o cellulare errato ecc.

Rino Clerici : rileva che nel dibattito ci si è soffermati su due tipi di regole:

1. regole indirizzate ai comportamenti degli utenti
cogliendo i suggerimenti emersi nel dibattito, propone di concentrarsi sulla modifica del punto 5.2 Servizio di prestito: mancata restituzione dei materiali. A questo proposito sottopone all'attenzione la procedura che, su richiesta del Sistema bibliotecario della Provincia di Vicenza, verrà inserita nella prossima release di Clavis: La proposta prevede di inibire l'utente da tutti i servizi del sistema per tanti giorni quanto sono in ritardo i suoi libri.





Con un piccolo bonus iniziale (che l'utente non conosce) di X giorni (in genere 3 o 4) . Per cui appena un utente ha libri in ritardo il batch serale calcola quanti giorni di ritardo ha sul libro più in ritardo (Y), se questo numero di giorni Y supera X allora viene inibito per Y giorni a partire dalla data di oggi. Quindi se uno è in ritardo di 10 giorni solo tra 10 giorni potrà riutilizzare i servizi della biblioteca. Il bibliotecario può sempre cambiare questa data o impostarla manualmente. Il batch attiva anche gli utenti la cui data di scadenza è passata e pulisce quella data. Nelle azioni storiche del prestito vengono tracciati gli eventi di "sospensione" e riattivazione. Ovviamente più una persona non consegna libri questa data viene continuamente aggiornata ogni giorno dal batch riflettendo le date di scadenza.

2. linee guida volte ad omogeneizzare i comportamenti delle biblioteche per evitare all'interno della rete modalità diverse di trattamento di singole attività. L'esempio dei barcode e senz'altro il più semplice , ma anche il modo di inserire novità locali o di inviare solleciti sono attività che devono essere il più possibili attuate nello stesso modo.

E' utile procedere alla rilevazione della situazione delle modalità di utilizzo dei vari stati e quindi in abbinamento all'indagine di customer satisfaction che partirà nei prossimi giorni si formuleranno alcune domande su questi temi

Giulio Fortunio: Ritiene che sia utile un ulteriore approfondimento del dibattito. Quindi presenterà su blogtecarei la formulazione nuova. Questo per raccogliere anche altre opinioni e giungere a formulare una proposta che possa essere posta in votazione. L'obiettivo è arrivare alla fine di dicembre con la definizione di nuove regole per il punto 5.2

La proposta di Fortunio viene approvata e quindi si porrà in votazione elettronica la formulazione che terrà conto di quanto emerso nella discussione della C.t. e del Blog.

Prima di passare al successivo punto all'ordine del giorno Clerici comunica che verrà tra poco distribuita il questionario di Customer Satisfaction che conterrà come richiesto dalla CT le domande relative alle modalità di definizione degli stati di prestito

Si esamina l'ultimo punto all'ordine del giorno: Modifiche di Clavis.

Rino Clerici : richiama l'attenzione sul documento che riporta le principali modifiche presenti in Clavis 2.3. Il documento presenta anche una procedura che non è presente sulla versione adottata dal CSBNO.:Nuovo esemplare fuori catalogo

Richiede ai colleghi si esprimersi sulla nuova release e sulla possibilità di implementare anche questa procedura in proposito.

Da parte dei colleghi si osserva che la nuova release ha ancora molti problemi (rinnovi multipli, prenotazioni mal evase, lentezza ecc.) per quanto riguarda invece la nuova procedura si ritiene utile rimandare ad altri momenti di discussione la decisione.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest
Via Valassina, 1 - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel. +39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Rino Clerici :Condivide la necessità di intervenire affinché i problemi presenti nella nuova release siano risolti al più presto. Invita i colleghi a cogliere anche le opportunità offerte dalla nuova versione in particolare per la ricerca che presenta la possibilità di inserire o no la ricerca su notizie che hanno esemplari, la possibilità di cercare esemplari che non escono da tempo, le nuove funzioni della funzione scaffali ecc.

Passando a parlare dei possibili nuovi sviluppi si sofferma sulla necessità emersa da più parti di rivedere la community degli utenti rendendola più simile ad altri strumenti di social network e integrabile con essi. LA necessità è quindi quella di passare da un blog totalmente senza governo a più blog tematici che tengano conto delle tematiche emerse in questo anno di attività. Presenta alcune slide allegate che presentano una proposta di possibile evoluzione de servizio. L'argomento richiede un dibattito e un approfondimento che vista l'ora, non è possibile effettuare in questo incontro, Si rimanda quindi ad un incontro successivo .

La commissione tecnica si conclude alle ore 13.00

