

Manutenzione anagrafica utenti e gestione delle duplicazioni di tessera (“schiacciamento”).

In questa guida...

I. Note preliminari.....	1
Perché è indispensabile lo schiacciamento?.....	1
Perché non si esegue uno schiacciamento automatico?.....	1
Quando procedere allo schiacciamento?.....	2
Come mi comporto se l'utente è un minore e/o non ha la tessera sanitaria?.....	2
Se schiaccio un utente su una “tessera di un'altra biblioteca” perdo un utente nelle statistiche della mia biblioteca?.....	2
II. Procedure di schiacciamento.....	2
CASO 1: L'utente ha solo tessere normali (non RFID) ed è presente 2 volte nell'anagrafica Biblioinrete.....	2
CASO 2: L'utente ha solo tessere normali (non RFID) ed è presente più di 2 volte nell'anagrafica Biblioinrete.....	5
CASO 3: L'utente possiede tessere RFID associate a servizi delle biblioteche di Arzignano, Valdagno, Thiene. Schio, ecc.....	5

I. Note preliminari

Perché è indispensabile lo schiacciamento?

L'attività di “*schiacciamento utenti*” ha l'obiettivo di fornire all'utente un solo punto di accesso ai servizi della rete e costituisce una delle attività di bonifica essenziali per il buon funzionamento della rete bibliotecaria stessa, insieme alla pulizia e alla riorganizzazione del catalogo.

Questa attività produce essenzialmente questi risultati:

per l'utente:

- ha un unico accesso all'OPAC e ai servizi delle biblioteche;
- può monitorare tutte le sue attività in un solo punto (prestiti, prenotazioni, notifiche ecc.);
- gli vengono applicate le norme generali della rete indipendentemente dalla biblioteca in cui realizza il prestito (numero massimo prestiti, revoche, ecc.);

per gli operatori delle biblioteche:

- è automatico il controllo sulle credenziali d'accesso (si evita il caso in cui un utente sia revocato solo su una tessera e si presenti al banco prestiti con un'altra tessera su cui non esiste revoca);
- è più semplice l'aggiornamento dei dati della tessera di iscrizione, soprattutto per quanto riguarda i contatti (mail, telefono, ecc.);
- viene reso più lineare il flusso degli interprestiti, associando tutte le prenotazioni di un utente ad un'unica tessera;
- vengono fornite maggiori garanzie per la tutela del patrimonio bibliografico delle biblioteche.

Perché non si esegue uno schiacciamento automatico?

Anche se tecnicamente è possibile procedere ad uno schiacciamento automatico di utenti duplicati, (ad esempio sulla base della coincidenza di nome/cognome, data di nascita e codice fiscale), preferiamo svolgere questa attività manualmente CON L'UTENTE PRESENTE, in modo da poter comunicare all'utente stesso quanto segue:

- 1) quale tessera dovrà usare da quel momento (tessera sanitaria e/o tessera RFID, indicando quale tessera RFID nel caso l'utente ne possedeva più di una);
- 2) quali credenziali dovrà usare per l'accesso all'OPAC;
- 3) quale biblioteca "d'uso" (= biblioteca preferita) viene registrata, in modo che l'utente sia a conoscenza in quale biblioteca verranno consegnati i documenti bibliografici richiesti in caso di prenotazioni, sia da OPAC che da operatore (qualora l'utente stesso non scelga in fase di prenotazione una biblioteca diversa);
- 4) aggiornare i dati relativi a contatti e indirizzi chiedendone conferma all'utente (soprattutto mail e telefono) in modo da agevolare la comunicazione tra biblioteche e utenti.

Quando procedere allo schiacciamento?

Quando si procede ad una operazione di schiacciamento è importante avere un po' di tempo a disposizione, per dialogare con l'utente in modo da aggiornarlo sui nuovi servizi forniti dalla tessera unica e sulle modalità di fruizione della nuova tessera. *Quindi, se non si ha tempo a disposizione in quel preciso momento, è bene non procedere ad alcun schiacciamento e rimandare l'operazione, caricando i prestiti effettuati sulla tessera in mano all'utente e comunemente usata in quella biblioteca.*

E' molto importante, quando si effettua uno schiacciamento, ricordare all'utente che da quel momento potrà presentarsi con un'unica tessera in tutte le biblioteche del sistema (man mano che entrano nella nuova rete), e che proprio per questo è assolutamente indispensabile per fruire di tutti i servizi portare con sé la tessera di identificazione (tessera sanitaria o tessera RFID).

Come mi comporto se l'utente è un minore e/o non ha la tessera sanitaria?

Se l'utente è un minore e/o non porta con sé la tessera sanitaria (ma conosciamo il suo codice fiscale), si inserisce il codice fiscale sia nel campo "codice fiscale" sia nel campo "barcode" e si può scegliere di stampare la tessera da Clavis, oppure fare una fotocopia della tessera sanitaria fornita dal genitore. In questo l'utente potrà in qualsiasi momento sostituire la tessera stampata o fotocopiata con la tessera sanitaria, senza nessun intervento da parte della biblioteca.

Se schiaccio un utente su una "tessera di un'altra biblioteca" perdo un utente nelle statistiche della mia biblioteca?

Nell'estrazione delle statistiche si considera utente "attivo" nella biblioteca qualsiasi utente (indipendentemente dalla biblioteca di iscrizione o dalla biblioteca preferita,) che abbia effettuato almeno un prestito nell'anno nella biblioteca stessa.

Quindi non si "perde" alcun utente. Inoltre tutte le azioni vengono registrate nel database, e quindi è possibile effettuare statistiche sugli utenti più corrette rispetto al semplice numero progressivo della tessera assegnato dalla biblioteca, come avveniva fino ad ora.

II. Procedure di schiacciamento

CASO 1: L'utente ha solo tessere normali (non RFID) ed è presente 2 volte nell'anagrafica Biblioinrete

Quando ci si accorge di una duplicazione (*stesso nome e cognome e stessa data di nascita*) da *banco prestiti* o da *lista utenti* e si ha l'utente davanti, si può procedere allo schiacciamento, eseguendo in sequenza queste operazioni:

1. Chiedere all'utente qual è la biblioteca che usa più frequentemente e, soprattutto, se accede all'OPAC, qual è l'username che usa normalmente per accedere ai servizi dell'OPAC: si dovrà mantenere preferibilmente la tessera che contiene questo dato nel campo "nickname", perché sarà

conservata anche la “password” associata a tale nickname”.

Accesso Ai Servizi

STATO	NUMERO TESSERA
Abilitato al prestito	118986
NOTA PER L'ACCESSO	
CODICE A BARRE	
PZZPLA64C24F994T	
NICKNAME	
ppezzolo2	

2. **Posizionarsi sulla scheda utente che si deve eliminare**; se si parte da banco prestiti, per posizionarsi sulla scheda utente bisogna cliccare sul nome dell'utente.
3. Cliccare sul pulsante **sostituisci con...**, che si trova in fondo alla scheda di dettaglio dell'utente.

CODICE RFID	PIN ACCESSO VOCALE			
CLASSE UTENTE				
Utente				
A	DIRITTI REVOCATI FINO AL	PERSONALIZZATO 3		
invia mail/SMS	sostituisci con...	vai a Banco Prestiti	vai a Prenotazioni	modifica
bibl. corrente ▸ Biblioinrete				

4. Si apre una finestra (*pop-up*) che ci chiede di identificare la scheda utente su cui si vuole schiacciare (cioè che si vuole mantenere). In questa fase occorre prestare attenzione a scegliere la scheda esatta. Si può ricercare la scheda attraverso i campi *nome*, *cognome*, *barcode* (in questo caso il barcode della tessera che si vuole mantenere) o *codice fiscale*.

Circolazione: Utente

DOMICILIO Via XXV Aprile, 5/m - Rovigo (Ro) - IT 45100 PREFERENZIALE

Circolazione: Lista utenti

Filtri Di Ricerca

CODICE A BARRE NUMERO TESSERA **COGNOME** NOME

CODICE FISCALE DATA DI NASCITA SESSO STATO

INDIRIZZO (NOME VIA) CAP COMUNE PROVINCIA

NAZIONE NAZIONALITÀ

BIBLIOTECA DI REGISTR. BIBLIOTECA PREFERITA CLASSE UTENTE CONTATTO: con --- --- PREF:

DATA DI REGISTRAZIONE ULTIMA OPERAZIONE SCADENZA TESSERA SCADENZA DOCUMENTI

invia mail/SMS sostituisci con... vai a Banco Prestiti vai a Prenotazioni modifica

5. Dopo aver effettuato la ricerca, cliccare sul link [lega](#) in corrispondenza al nome su cui si vuole effettuare lo schiacciamento.

Attenzione: una volta cliccato su “lega” avviene lo schiacciamento e l'operazione non può più essere annullata. In caso comunque di errore, mandare immediatamente una segnalazione all'assistenza Comperio (assistenza@comperio.it), indicando precisamente quali utenti sono stati schiacciati in modo erroneo e quale operatore ha effettuato lo schiacciamento errato.

Contatti

Circolazione: Lista utenti

Filtri Di Ricerca

totale: 7

cognome e nome	barcode	nato a	nato il	biblioteca	stato	azioni
Pezzolo Anna	PZZNNA85B42A459W	Arzignano (VI)	02/02/1985	Torri di Quartesolo	●	lega
PEZZOLO Cristina	PZZCST67M70L840L	Vicenza (VI)	30/08/1967	Camisano Vicentino	●	lega
Pezzolo Jessica	PZZJSC93E45L840D	Vicenza (VI)	05/05/1993	Dueville	●	lega
Pezzolo Jimmy	PZZJMY90S30L840S	Vicenza (VI)	30/11/1990	Dueville	●	lega
Pezzolo Massimiliano	PZZMMS98T10L840L	Vicenza (VI)	10/12/1998	Caldogno	●	lega
Pezzolo Paolo	PZZPLA64C24F994T	OCCHIOBELLO (RO)	24/03/1964	Lonigo	●	lega
PEZZOLO Sara	PZZSRA89H55C743O	Cittadella (PD)	15/06/1989	Camisano Vicentino	●	lega

1 / 1
num.riposte: 10

Periferia

6. A questo punto il sistema si posiziona sulla tessera “schiacciata”; cliccare su “modifica” ed effettuare alcune operazioni di pulizia, ad esempio:
- eliminazione degli indirizzi e dei contatti duplicati (cliccare su “elimina” in corrispondenza al dato che si desidera eliminare);
 - aggiornamento dei contatti presenti (cliccare su **modifica** e quindi su **aggiorna** in corrispondenza dei contatti che si vogliono correggere)
 - aggiornamento della “biblioteca preferita”, se necessario: tale aggiornamento è molto importante perché la biblioteca preferita scelta è quella presso la quale vengono consegnati i documenti.
 - inserire il codice fiscale nei campi codice fiscale della tabella “dati anagrafici” e nel campo

barcode della tabella "accesso ai servizi"

e) verificare che sia spuntata la casella "abilita accesso all'OPAC".

PEZZOLO PAOLO nato il: 24/03/1964			
dati anagrafici accesso ai servizi allegati altro			
STATO Abilitato al prestito	NUMERO TESSERA 118986	SCADENZA	MAX DOCUMENTI
NOTA PER L'ACCESSO			TIPO ALERT Sempre
CODICE A BARRE PZZPLA64C24F994T	CODICE RFID	PIN ACCESSO VOCALE	<input type="checkbox"/> SOTTOSCRIZIONE INF. PRIVACY
BIBLIOTECA DI REGISTRAZIONE Biblioteca di Biblioinrete	BIBLIOTECA PREFERITA Lonigo	CLASSE UTENTE Utente	Dati di accesso NICKNAME ppezzolo2 PASSWORD CONFERMA

CASO 2: L'utente ha solo tessere normali (non RFID) ed è presente più di 2 volte nell'anagrafica Biblioinrete

In questo caso (l'utente è duplicato 3, 4 volte...), occorre effettuare schiacciamenti progressivi fino ad arrivare ad avere due sole schede e quindi procedere allo schiacciamento secondo le modalità descritte nel punto precedente (caso 1).

Non è importante quali tessere si schiacciano prima dello schiacciamento definitivo: l'importante è tenere per ultima la tessera che si vuole conservare.

CASO 3: L'utente possiede tessere RFID associate a servizi delle biblioteche di Arzignano, Valdagno, Thiene. Schio, ecc.

1. Quando si schiaccia si deve conservare (schiacciare su...) la tessera di Arzignano, Valdagno o altre biblioteche che hanno fornito una tessera RFID.
2. Nella "nuova" tessera che viene a crearsi a seguito dello schiacciamento, **completare sempre, se mancante, il campo del codice fiscale solo nella parte riguardante i dati anagrafici**, che è il campo che ci serve per il riconoscimento dell'utente quando si legge la tessera del codice fiscale/tessera sanitaria con la penna ottica; in questo modo l'utente verrà riconosciuto ugualmente sia tramite lettura del codice fiscale sia tramite i codici tessera ARZ... VLD... e microchip RFID.
3. **Non si tocca niente** di quello che c'è nella parte accesso ai servizi, dove rimangono quindi i dati di Arzignano, Valdagno, ecc., per l'accesso ai servizi, e si dà istruzione all'utente che - per accedere a internet, wi-fi, opac ecc. - deve utilizzare le credenziali di accesso della biblioteca RFID (anche nelle altre biblioteche).
4. Ovviamente se alcune biblioteche hanno una gestione dei servizi internet separata, cioè non integrata in Clavis, per l'accesso a tali servizi si seguiranno le regole specifiche locali, che erano comunque indipendenti anche prima; per l'accesso all'OPAC, invece, vale quanto indicato nel punto precedente.
5. Nei casi di cambio delle abitudini di utilizzo delle biblioteche (p.e. per trasferimento dell'utente o altri motivi), potrebbe non essere opportuno dare la prevalenza alle tessere RFID (verificare il caso con l'utente) e quindi potrebbe essere utile schiacciare sulla tessera più conveniente secondo l'uso che l'utente intende farne.