SISTEMA BIBLIOTECARIO	Verbale Commissione Tecnica SBV 19 Gennaio 2017	Ora inizio: 09,30 Ora fine: 12.45

PRESENTI:
Biblioteche di: Agrate, Arcore, Basiano, Bellusco, Bernareggio, Cambiago, Cavenago, Concorezzo, Cornate, Lesmo, Grezzago, Masate, Mezzago, Pozzo d'Adda, Ronco Briantino, Trezzo sull'Adda, Usmate, Vaprio d'Adda, Vimercate

ASSENTI :
Biblioteche di: Aicurzio, Busnago, Burago, Caponago, Carnate, Ornago, Sulbiate, Trezzano Rosa

---

ORDINE DEL GIORNO

(1) Iter di acquisto delle nuove linee-dati CUBI e processo di centralizzazione di Unibiblio

(2) Tariffe per ritardata riconsegna: analisi dati, valutazioni e ipotesi di modifica

(3) Varie ed eventuali

Ha moderato la CT: Fausto Galbiati (Biblioteca di Vimercate)

MATERIALE INVIATO PRIMA DELLA CT

All_1: Nuova rete telematica CUBI e centralizzazione di Unibiblio
All_2: Gestione_tariffe: info utili per CT
All_3: Tabella_sintesi_dati_tariffe_ultima_settimana_nov2016

All_4: Servizi e progetti CUBI 2017 *(discussione e' rinviata alla CT del 26/1)*
All_5: Quote_SBV_2017 *(discussione e' rinviata alla CT del 26/1)*

MATERIALE PRODOTTO DURANTE LA CT

(sintesi dei questionari compilati dai presenti disponibile in APPENDICE al verbale)

Doc_1: Giudizio di sintesi sull'avvio delle tariffe per ritardata riconsegna
Doc_2: Principali criticita' emerse
Doc_3: Principali positivita' dell'innovazione

Verbale realizzato da Cinzia Bossi e Alessandro Agustoni il 24 gennio 2017

Svolgimento del punto (1)

Nuove linee-dati CUBI e processo di centralizzazione di Unibiblio

A.Agustoni (coordinatore SBV) illustra l'allegato_1 "Nuova rete telematica CUBI e centralizzazione Unibiblio" gia ` inviato nelle settimane precedenti la CT.

Si sofferma in particolare sui seguenti aspetti:

- l'attivazione (dopo molti posticipi) dell'accordo-quadro "SPC2" di Consip per l'acquisto di linee-dati e' una ottima notizia, perche' la qualita' delle linee SBVe SBME, per motivi diversi, e' inadeguata;

- con la fusione SBV/SBME (marzo 2015) e l'inserimento del server centralizzato del melzese nella rete "ad architettura decentrata" di SBV, e' fortemente aumentato il traffico di 'replica' di Unibiblio, fino a rendere spesso congestionate le linee wind, utilizzate dalla biblio SBV;

- l'aumento di traffico ha fatto emergere che non poche linee sbv avevano una "banda" effettiva inferiore a quella contrattualizzata;

- SBV sta quindi (per conto di tutto CUBI) formalizzato l'ordine di acquisto di nuove linee con BT Italia, uno degli aggiudicatari dell'accordo-quadro; gli altri sono Tiscali (che prossimanente sara' sostituito da Fastweb) e Vodafone. Si stima che le nuove linee potranno essere attivate tra maggio e luglio 2017.

- la condizione gia' critica delle linee-dati Wind a dicembre 2016 e' stata ulteriormente compromessa da un problema (ora rientrato: il guasto contemporaneo di 14 sedi protrattosi per 5 giorni) che ha danneggiato fortemente gli archivi Unibiblio delle varie biblioteche SBV, creando un disallineamento su molte migliaia di record. Nel corso di **febbraio 2017** (probabilmente nell'ultimo week-end, a partire dal venerdi notte e fino al lunedi compreso) **sara' necessario uno stop di tutte le biblioteche CUBI** per sanare la situazione. Su questo intervento seguiranno a breve indicazioni e date precise.

- La nuova rete telematica Cubi permettera' – eliminando I vincoli architetturali attualmente presenti sulle linee delle biblioteche SBME – di utilizzare Unibiblio con una architettura centralizzata, acquisendo una infrastruttura (adeguata, ridondata e prestante) presso una server-farm; nell'All_1 vengono illustrati le varie fase di attuazione di questo percorso.

Al termine dell'illustrazione, vengono espresse diverse osservazioni, cui seguono risposte/precisazioni di Agustoni:

Gerosa (Concorezzo) sottolinea che questa riorganizzazione segue di pochi anni l'avvio operativo di CUBI; si domanda se allora sono state fatte delle errate valutazioni? Le biblioteche del melzese non dovevano acquisisre il nostro sistema perche` migliore?
AGUSTONI risponde che l'attivazione di migliori linee dati (sia per SBV che per SBME) era una delle attivita' previste dal progetto CUBI ma che in assenza

dell'accordo-quadro Consip (non aggiudicato a quella data), non era possibile procedere (e non era opportuno acquistare dalla precedente convenzione consip, prorogata per via dei ritardi). Allora si decise di dare avvio cmq alla "fusione" cercando soluzioni architetturali nonostante I vincoli presenti. Senza dubbio quelle soluzioni si sono dimostrate non sufficientemente efficaci.
Quindi, ora che e' possibile acquistare una nuova rete, e' importante farlo con urgenza. L'attivazione di 70 nuove linee sara' senza dubbio una operazione molto impegnativa ma assolutamente strategica per CUBI.

Gerosa (Concorezzo) chiede chiarimenti in merito alle caratteristiche della gara illustrata

AGUSTONI spiega che si tratta di una adesione ad un accordo-quadro consip che ha gia' individuato gli aggiudicatari e le varie tipologie di prodotto/servizi vendibili ed il relativo listino prezzi. Quindi SBV/CUBI non deve realizzare una gara ma si limitera' a definire il proprio "piano dei fabbisogni" e l'aggiudicatario scelto procedera' a formalizzarlo in un doc chiamato "progetto dei fabbisogni" e quindi ad attuarlo. SBV contrattulizzera' la rete sia per le biblioteche SBV che per quelle SBME; Agustoni sara' il RUP firmatario del "contratto"; si e' scelto di utilizzare BT tra I tre aggiudicatari (Tiscali, BT, Vodafone) in quanto e' risultato essere il piu' tempestivo ed accurato nel fornire le informazioni tecniche necessarie oltre che disponibile a gestire il cliente senza l'utilizzo di agenzie esterne.

Ragaini (Arcore), **Marchesini** (Agrate), **Perquis** (Vaprio) chiedono se sia importante che ogni biblioteca acquisisca informazioni sulla disponibilita' di fibra ottica di vari operatori delle TLC nella propria area comunale.

AGUSTONI precisa che non occorre. Nell'analisi dei fabbisogni sottoposta a BT abbiamo gia' chiesto di utilizzare linee ad alte prestazioni (a prescindere che si tratti di fibra ottica o meno), laddove le linee ad alte prestazioni sono disponibili. Noi dovremo cmq comprare il servizio da un unico operatore (BT) ; periodicamente sara' cmq possibile "up-gradare" le linee, qualora diventino disponibili servizi/tecnologie ora non disponibile per una data sede.

Bettini (Trezzo) invita – nella fase di comunicazione formale di questa nuova fornitura – ad indirizzare l'informazione anche a chi nei diversi comuni si occupa di temi tecnico-informatici

Svolgimento del punto (2)

Tariffe per ritardata riconsegna: analisi dati, valutazioni e ipotesi di modifica

Galbiati (moderatore), evidenzia che il tempo dedicato alla discussione del primo punto all'ODG e` stato sensibilmente maggiore di quanto previsto in sede di compilazione della scaletta. La trattazione del secondo punto subira` di conseguenza una variazione rispetto a quanto segnalato.
Viene anticipata la richiesta ai colleghi di compilare (prima della pausa) una scheda di valutazione articolata in tre punti:

- Espressione di un giudizio complessivo sulla procedura.
- Indicazione di criticita` su cui si ritengono necessarie migliorie
- Indicazioni di aspetti positivi rilevati.

Gli esiti delle compilazioni sono disponibili in **Appendice** a questo verbale.

<Pausa di 15 minuti>

F.Galbiati, moderatore, presenta la sintesi dei dati emersi dalle schede compilate e riconsegnate (18 su 19 presenti). Gli esiti integrali delle compilazioni sono disponibili in Appendice a questo verbale.

Gerosa (Concorezzo) esprime un giudizio totalmente negativo sulle modalita` di rilevazione utilizzate e sintetizzate da Galbiati

A.Agustoni sintetizza I contenuti dei materiali forniti in vista della Ct odierna:

- All_2: Gestione_tariffe: info utili per CT
- All_3: Tabella_sintesi_dati_tariffe_ultima_settimana_nov2016

In particolare spiega che in un paragrafo dell'Allegato_2 sono riportate le proposte di miglioria, emerse nella CT dei colleghi SBME del 14/12/2016

Operativamente le due CT possono proporre modifiche migliorative alla procedura e al software. E' pero' evidente che le due CT devono trovare una sintesi condivisa sulla proposte di modifica che si intendono avanzare.

Agustoni propone quindi molto concretamente questo percorso:

A) I problemi informatici che risultano essere meri "bug", vengono immediatamente segnalati (in buona parte qusto e' gia' stato fatto in dicembre 2016) agli informatici perche' vengano corretti;

(alcuni dei punti emersi nella rilevazione disponibile come "Documento_2" della Appendice sono in questo ambito; in particolare il problema piu' sentito della "lentezza di risposta del sw")

B) oggi la CT SBV verifica se tra le proposte suggerite da SBME ne trova alcune sottoscrivibili; queste eventuali proposte condivise si possono immediatamente ritenere "avanzate" dalle due CT. Sara' compito del coordinatore verificare con gli informatici la praticabilita' e I tempi della introduzione della modifica;

(Di questo ambito fa parte la richiesta di inibire l'invio del msg 28 quando l'utente e' presente in biblioteca)

C) sulle proposte di modifica che la CT SBV a partire da oggi avanzera' (al netto di quelle al pto A e B) e su quelle avanzate dalla CT SBME, si chiedera' ad un gruppo di lavoro intersistemico di trovare una sintesi (da fare poi avvallare alle 2 CT); dopo questo iter anche queste proposte verranno sottoposte dal coordinatore agli informatici per verificare praticabilita' , tempi e costi.

Segue un ampio dibattito con interventi di Bettini (Trezzo), Savino (Cambiago), Pilotti (Usmate), Zoia (Grezzago), Gerosa (Concorezzo), Colombo (Cornate), Baioni (Bellusco), Ragaini (Arcore), Mapelli (Arcore)

In particolare I temi di maggior dibattito hanno riguardato questi aspetti:

- pregi e difetti della applicazione istantanea della sospensione utente nel momento della riconsegna di un doc su cui pende una tariffa da pagare;
- l'importanza della definizione di regole omogenee ma attenzione – in fase di attuazione – all'impatto che queste hanno sul tempo lavoro dei bibliotecari e sulla gestione della relazione utente;
- uniformita' VS elasticita' di applicazione delle regole

Sono emerse (e sono tabulate in Doc 2 della appendice) diverse proposte di miglioria che pero' richiedono una minima fase di elaborazione prima di potere essere formalizzate e sottoposte al giudizio della CT in modo sistematico.

Baioni (Bellusco) suggerisce di dare vita ad un agile gruppo di lavoro cui affidare il compito di sistematizzare quanto emerso oggi, al fine di presentarlo in una CT da realizzare in febbraio, in cui definire il punto di vista ufficiale della CT SBV sul tema "migliorie della procedura tariffe"; a quel punto sara' possibile cercare una sintesi con la piattaforma delle proposte gia' emerse dai colleghi SBME

I presenti concordano sul questo modo di procedere.
Al gruppo di lavoro danno adesione istantanea Baioni (Bellusco) , Colombo (Cornate) e Zoia (Grezzago) mentre le biblioteche di Vimercate, Agrate, Arcore e Concorezzo fanno sapere che indicheranno a breve un proprio partecipante.

NOTA: *nei giorni successivi alla CT, il gruppo di lavoro ha gia' definito di incontrarsi il 31/1/2017 h14 a Vimercate per iniziare l'attivita'. Il coordinatore ne ha dato notizia via "mail" ad "operatori" in modo tale che I colleghi che vogliono, possono partecipare.*

Svolgimento del punto (3)
Varie ed eventuali

Bettini (Trezzo) propone di porre nell'odg di prossime CT un riflessione su questi due temi:

- TEMPO di LIBRI (e' il nome della nuova fiera del libro che si terra' a Miano tra il 19 e 23 aprile 2017): come si pongono le biblio SBV e/o CUBI rispetto a questo evento?

- Offerta di spettacoli/eventi: spesso si ricevono per mail da compagnie teatrali descrizioni/listini delle attivita'; come sistematizzare queste utili informazioni?

Alle ore 12.50 la riunione si chiude

A P P E N D I C E

Materiali prodotti in CT a seguito della compilazione di questionari

DOCUMENTO_1

ESITO DELLE RISPOSTE ALLA DOMANDA:

"A due mesi e mezzo dall'avvio esprimi un giudizio complessivo sulle procedure di gestione Tariffe per ritardata consegna "

- MOLTO INSODDISFATTO: 1 voto
- ABBASTANZA INSODDISFATTO 3 voti
- NE` SODDISFATTO NE` INSODDISFATTO 4 voti
- ABBASTANZA SODDISFATTO 10 voti
- MOLTO SODDISFATTO 0 voti

DOCUMENTO_2

SINTESI DELLE RISPOSTE ALLA DOMANDA:

"Su quali fasi o elementi della procedura ritieni opportuno introdurre migliorie?"

Nota:

- *tra parentesi tonda e' indicato il numero di volte in cui e' stata fornita la medesima risposta;*
- *in colore BLU MAIUSCOLO e' indicata la macro-tematica comune a diverse segnalazioni*

- Lentezza (nei tempi di risposta sw) della procedura (10 volte)
- L'invio dell'email denominata msg28 (4 volte)

LABORIOSITA` E COMPLESSITA` DELLA PROCEDURA

- Mancata definizione immediata dell'importo (3 volte)
- Impossibilita` di annullare contemporaneamente diversi documenti della stessa tessera (3 volte)
- Complessita`/Laboriosita`/Eccessiva articolazione degli step di procedura (5 volte)
- Cambio programma nelle fasi di gestione procedura (2 volte)
- Presenza di pop-up non necessari (2 volte)
- Mancanza voci precompilate per annullamento contestazioni

MODIFICHE SULLA SOSPENSIONE-UTENTE

- Modalita' di sospensione da modificare
- Unico tipo di sospensione (ipotesi live – pesante)
- Sospensione immediata – (Sospensione da immediata a 4 settimane)

MODIFICHE SULLA DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA

- Mancanza di elasticita` nella definizione della tariffa (3 volte)
- Tempi di tolleranza DVD da spostare a 7 gg - DVD rinnovabili

ALTRE SEGNALAZIONI

- Non uniformita` sistema di riscossione
- Uniformita` di comportamento
- Togliere dalla schermata le pratiche gia` chiuse
- Pagamenti gia` effettuati da cancellare
- Impossibilita` di vedere le tariffe generate relative a libri di altre biblioteche
- Gestione tessere Classe da modificare
- Gestione minori da rivedere
- Invio messaggi di cortesia (utenti segnalano mancati invii)
- Disinteresse verso situazione del personale che incassa
- Scorrettezza procedura annullamento tariffe per biblioteche isolate, indipendentemente dal ritardo
- Mancanza clessidra

DOCUMENTO_3

SINTESI DELLE RISPOSTE ALLA DOMANDA:

"Quali aspetti positivi ritieni di poter evidenziare?"

Nota:

- *tra parentesi tonda e' indicato il numero di volte in cui e' stata fornita la medesima risposta;*

- Maggior puntualita` e attenzione alle scadenze (5 volte)
- Riduzione ritardatari cronici
- Buon deterrente per le cattive abitudini
- Educazione dell'utenza
- Maggior richiesta di rinnovi
- Calcolo automatico delle tariffe (2 volte)

- Una regola democratica
- Disciplina del servizio
- Ogni biblioteca deve applicare le tariffe
- Introduzione di una modalita` identica in ogni biblioteca
- Uniformita` delle tariffe e della loro applicazione

- Imparzialita`
- Incorruttibilita`
- Consenso da parte dell'utenza
- Condivisione della funzione positiva del meccanismo della tariffazione
- Raggiungimento di un obiettivo "alto'
-
- Possibilita` di quantificare il fenomeno dei ritardi
- Maggior coscienza dei ritardi per gli operatori