



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
CLT	BIB	P01	02	Maggio 2012

Prestito documenti della Biblioteca civica

TIPO DI PROCEDURA: Primaria	
AREA DI RIFERIMENTO: Cultura	
DEFINIZIONE DEL PROCESSO: Prestito all'utenza regolarmente iscritta alla Biblioteca Civica di documenti quali libri, riviste, CD ROM, DVD e videocassette.	
INPUT: Soddisfare la richiesta di servizi bibliotecari da parte dei cittadini	FORNITORI: Biblioteca, SBV
OUTPUT: Prestito all'utenza dei documenti	CLIENTI: cittadini
INDICATORI: <ul style="list-style-type: none">- n° Iscrizioni annue- n° Materiali sollecitati- Entità delle entrate per pagamento penali	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Alessandro Agustoni Tel. 039 66 59 291 a.agustoni@sbv.mi.it	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Angelo Marchesi Tel. 039 66 59 485 a.marchesi@sbv.mi.it

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Vedi specifica scheda normativa di Area/Settore

2. [Diagramma di flusso](#)

3. LISTA DELLE REVISIONI

REV.	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1	18/03/2010	Aggiornamento della fase 11 del flusso a seguito di audit interno del 15/03/2010
REV. 2	8/5/2012	Aggiornamento delle fasi 7 e 8 del flusso a seguito di audit interno del 8/5/2012

4. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO

5. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE	TITOLO	Luogo di archiviazione	Resp. archiviazione/eliminazione	Periodo di conservazione
P 01	Modulo d'iscrizione prodotto automaticamente dal software Unibiblio	Biblioteca Civica	Giulia Villa	Illimitato

6. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso
n° Iscrizioni annue	A. Agustoni	Informatica	Semestrale		
n° materiali Sollecitati	A. Agustoni	Informatica	Semestrale		
Entità delle entrate per pagamento penali	A. Agustoni	Registratore di cassa	Semestrale		



ATTIVITA'	UFFICIO	ALTRI UFFICI	ORGANI	ESTERNI	T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
	Biblioteca			Richiedente				
1	Richiesta di accesso ai servizi della biblioteca civica iscrizione e tesseramento gratuito						Occorre presentare al personale un documento di identità e il codice fiscale	
2	Il richiedente è minorenne?							
3	Firma di un genitore o del tutore							
4	Iscrizione del cittadino alla biblioteca civica						Viene rilasciata una tessera valida in tutte le biblioteche del SBV e – per chi lo desidera – una password per effettuare “servizi on-line”. Viene archiviato il modulo d'iscrizione sottoscritto dall'utente	Regolamento Biblioteca Civica
5	Consegna all'utente di brochure "Guida ai servizi di SBV"							Brochure Guida ai servizi SBV
6	Libera consultazione dei volumi negli scaffali o sul catalogo on-line e successiva richiesta di prestito a domicilio dei volumi/materiali desiderati						Per le operazioni di consultazione on-line del catalogo e di prestito a domicilio si utilizza un apposito software professionale, che guida alle varie fasi previste.	
7	Il materiale richiesto è già in prestito presso altri utenti?						La disponibilità del materiale è visibile tramite consultazione del catalogo. I materiali documentari possono essere: disponibili, già in prestito, esclusi dal prestito, disponibili al solo prestito locale (ossia è l'utente che per il ritiro deve recarsi presso la biblioteca proprietaria)	
8	Servizio di prenotazione						La biblioteca si impegna ad avvertire l'utente (mediante il canale di comunicazione scelto all'atto d'iscrizione: email, sms, messaggio telefonico di sintesi vocale o telefonata dell'operatore) entro 5 giorni dal rientro del documento prenotato, che dovrà essere ritirato entro i successivi 7 giorni. Le richieste di prestito e/o rinnovo possono essere fatte anche dall'utente telefonicamente o via internet	
9	Prestito del materiale all'utente richiedente						Il prestito ha una durata di 7/15/30 gg a seconda del tipo di materiale richiesto (CD-DVD, riviste, volumi).	



ATTIVITA'		UFFICIO	ALTRI UFFICI	ORGANI	ESTERNI	T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
		Biblioteca			Richiedente				
10	Si verificano dei ritardi nella restituzione del materiale?								
		no							
11	Regolare restituzione del materiale prestato								
		si							
12	Sollecito all'utente ritardatario per la restituzione del materiale							La biblioteca si impegna a sollecitare gli utenti che abbiano un prestito scaduto da più di 14 giorni affinché i documenti vengano restituiti il più presto possibile.	Un apposito modulo software personalizza i testi standard delle comunicazioni di sollecito (di 1°, 2° o 3° livello). Lo stesso software procede all'invio automatico delle comunicazioni di 1° livello verso gli utenti che hanno scelto modalità di comunicazioni automatiche (mail, sms, sintesi vocale), nonché alla stampa delle lettere cartacee di sollecito di 2° e 3° livello.
13	Eventuale pagamento della penale da parte dell'utente ritardatario oppure sospensione dell'utente moroso							Vedi penali per "ritardato rientro del materiale in prestito" previste dalla Carta dei Servizi e definite annualmente dalla Conferenza dei Sindaci del Sistema Bibliotecario	Viene rilasciato all'utente uno scontrino relativo al pagamento della penale