

CeDoc

**Manuale per la gestione del
nuovo sistema di autenticazione**

Questo manuale è indirizzato al personale della biblioteca che dovrà operare nella gestione del nuovo sistema di autenticazione.

La lettura del presente manuale è fortemente consigliata anche agli operatori che hanno partecipato ai corsi presso il CeDoc.

La documentazione presente in queste pagine è intesa per l'utilizzo con la versione finale del sistema attiva dall'inizio di aprile e può costituire un aggiornamento di quella diffusa durante i corsi agli operatori.

Per ulteriori informazioni contattare l'ufficio tecnico del CeDoc all'indirizzo: tecnici@cedoc.mo.it; oppure visitare il sito: www.cedoc.mo.it.

Sommario

Descrizione dell'applicazione	1
Strumenti a disposizione di tutti gli utenti	1
<i>Programma di navigazione a internet</i>	<i>1</i>
<i>Sito http://servizi.cedoc.mo.it - Cambio Password</i>	<i>2</i>
<i>Auriga/Sebina</i>	<i>3</i>
<i>Sito http://servizi.cedoc.mo.it - Area Riservata</i>	<i>4</i>
<i>Buste con le password</i>	<i>6</i>
Procedure per gli Operatori	7
<i>Iscrizione di un nuovo utente al servizio di navigazione</i>	<i>7</i>
<i>Iscrizione di un utente minorenne al servizio di navigazione</i>	<i>8</i>
<i>Abilitazione di un operatore</i>	<i>9</i>
<i>Sospensione di un utente</i>	<i>9</i>
<i>Rettifica dei dati</i>	<i>10</i>
Procedure legate alle scadenze temporali	11
<i>Conferma dei dati personali</i>	<i>11</i>
Possibili errori	12
<i>Errori di importazione dei dati</i>	<i>12</i>
<i>Errori di accesso all Area Riservata</i>	<i>12</i>
<i>Errori di ricerca</i>	<i>12</i>
<i>Errori di salvataggio nella pagina di riepilogo dei dati dell utente</i>	<i>13</i>
Domande frequenti per gli Operatori	14

Descrizione dell'applicazione

Dal 1 aprile 2006 sarà attivo il nuovo sistema di autenticazione del servizio internet del CeDoc. Questo sistema, in ottemperanza delle normative vigenti richiederà a qualsiasi persona che desidera navigare in internet sfruttando i servizi forniti dalla rete del CeDoc di inserire un nome utente e una password per identificarsi. Queste credenziali saranno rilasciate agli utenti la prima volta che desiderano navigare. Gli utenti dovranno richiedere ad un operatore di essere iscritti al servizio e acconsentire alla memorizzazione di alcuni dati personali.

I dati personali saranno raccolti mediante verifica di un documento di identità. Sono attualmente accettati Carta di Identità, Passaporto e Patente. La raccolta dei dati verrà effettuata dal personale della biblioteca presso la quale il richiedente desidera utilizzare i servizi e i dati saranno memorizzati presso il CeDoc al solo scopo di fornire supporto alle procedure di autenticazione. Una volta registrato, ogni utente sarà autorizzato ad utilizzare il servizio di navigazione in internet in tutta la rete del CeDoc con le stesse credenziali.

L'obbligo di registrazione si applica all'utenza della biblioteca, al personale della biblioteca e al restante personale tecnico e operativo che opera sulle rete del CeDoc. Si distinguono pertanto le seguenti categorie di utenti:

- Utenti della biblioteca (formalmente "pubblico"): questi utenti devono presentare un documento di identità per poter essere ammessi alla navigazione. Gli utenti minorenni possono essere abilitati alla navigazione soltanto sotto la responsabilità di un adulto che ne esercita la patria potestà;
- Personale della biblioteca e tecnici del CeDoc (indicati anche come "operatori"): devono essere iscritti al servizio presentando un valido documento di identità. Possono inoltre iscrivere (abilitare) altri utenti al servizio.

Strumenti a disposizione di tutti gli utenti

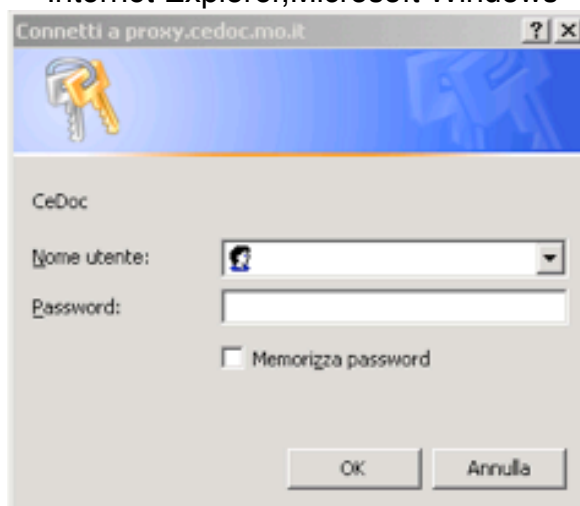
Al momento dell'iscrizione, ciascun utente riceve un "Nome per il Login" e una password (indicate come credenziali di accesso). Queste credenziali sono necessarie a tutti gli utenti per identificarsi all'atto della navigazione in internet. Le credenziali descritte servono inoltre agli operatori per identificarsi come tali e poter iscrivere nuovi utenti al servizio.

Programma di navigazione a internet

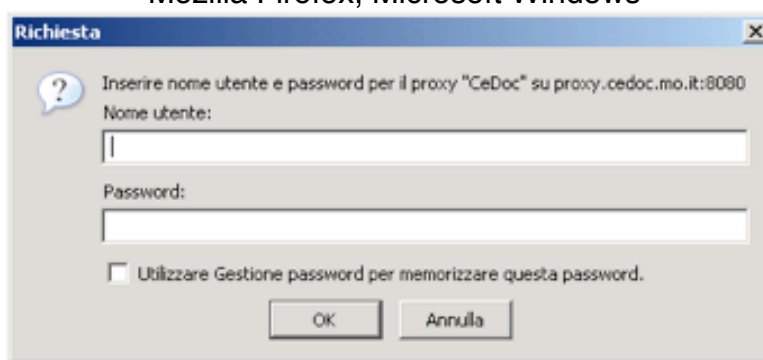
Opportunamente configurati, i programmi forniti dal CeDoc nei computer delle biblioteche consentono l'accesso autenticato al servizio internet. Dal 1 aprile 2006 ad ogni tentativo di accesso a siti che non terminano con "cedoc.mo.it" (siti esterni alla rete del CeDoc) il programma di navigazione richiederà l'inserimento del Nome per il Login e della password. Questo strumento è a disposizione di tutte le categorie di utenti.

A seconda del tipo di programma e sistema operativo impiegato la richiesta delle credenziali di accesso può avere aspetto differente. Si riportano alcuni esempi di moduli di richiesta.

Internet Explorer, Microsoft Windows



Mozilla Firefox, Microsoft Windows



Il programma per la navigazione mantiene in memoria le credenziali di accesso finché non viene chiuso, pertanto è sufficiente inserire i dati all'inizio del lavoro. E' opportuno ricordare di chiudere il programma una volta terminata la navigazione per accertarsi che nessun altro possa navigare senza doversi identificare al sistema.

Attenzione! La maggior parte dei programmi di navigazione offre la possibilità di memorizzare le credenziali per accessi futuri. E' fondamentale **non utilizzare mai** questa funzione per evitare che altri utenti possano aprire un programma e navigare con una password memorizzata che non gli appartiene.

Sito <http://servizi.cedoc.mo.it> - Cambio Password

Questo sito è stato realizzato per fornire agli utenti la possibilità di gestire la propria password. Accedendo al sito è inoltre possibile ottenere informazioni dedicate al pubblico su come utilizzare i servizi. Per cambiare la propria password ogni utente deve accedere al sito <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www) e cliccare su "Cambio password". L'utente viene quindi diretto alla pagina per il cambio della password. La pagina del cambio password può essere utilizzata da tutte le categorie di utenti e include informazioni utili all'utenza generica circa il funzionamento dei servizi disponibili.

La pagina del cambio password è un modulo con quattro campi da compilare, questi campi consentono di specificare la propria identità al sistema e gestire la modifica della propria password:

- Nome per il Login: inserire in questo campo il Nome per il Login ottenuto al momento dell'iscrizione;
- Vecchia password: inserire in questo campo la propria password attuale, quella che si desidera modificare;
- Nuova password: inserire in questo campo la nuova password, quella che si desidera sostituire alla propria password attuale;
- Conferma nuova password: per evitare errori di digitazione, inserire anche in questo campo la nuova password.

Una volta compilato il modulo, cliccando su "Conferma" si avvia la procedura di cambio password. Il successo dell'operazione è notificato tramite l'aggiunta di un rettangolo verde nella parte alta della pagina. In caso di errore compare un rettangolo rosso che descrive l'errore nella parte alta della pagina. In caso di successo dell'operazione, l'utente può navigare da subito con la nuova password.

Auriga/Sebina

Questi strumenti rimangono a disposizione dei soli operatori. I due sistemi utilizzati per il prestito dalle biblioteche vengono impiegati come sorgente dalla quale importare gli utenti da iscrivere per l'accesso a internet.

Questa scelta è dettata dalla necessità di fornire il servizio di navigazione ai soli utenti iscritti alla biblioteca. L'iscrizione alla biblioteca è generalmente legata alla biblioteca in cui si è iscritti, mentre il sistema di accesso a internet riguarda l'intera rete del CeDoc. È sufficiente essere iscritti in Auriga o Sebina in una qualunque delle biblioteche per poter essere abilitati alla navigazione. Per semplicità, ogni operatore dovrà accertarsi che l'utente sia iscritto nel sistema (Auriga o Sebina) da lui utilizzato, impiegherà quello come sorgente dei dati personali per iscrivere l'utente al servizio internet.

Per consentire all'utente la navigazione in internet il primo passo è verificare i suoi dati in Auriga/Sebina:

- Il nome e il cognome devono essere riportati nella forma **Cognome, Nome** (cognome virgola spazio nome). Non sono ammessi simboli o note scritti nei campi dedicati al nome;
- I campi legati a **sesso, luogo di nascita e data di nascita** devono essere compilati come sono presenti sul documento di identità fornito dall'utente. Sebina non ospita un campo in cui riportare il luogo di nascita che verrà compilato in seguito;
- L'**indirizzo** dell'utente è considerato dal sistema un "Indirizzo di domicilio", perciò in Auriga/Sebina si può continuare a memorizzare l'indirizzo utilizzato per i solleciti, anche se non corrisponde al documento;
- I dati riguardanti **numero e tipo del documento** devono essere riportati come presenti sul documento di identità fornito dall'utente. Se l'utente è minorenni e non dispone di documento di identità è possibile non completare questi dati.

Per consentire l'iscrizione dell'utente al servizio di navigazione è necessario completare i suoi dati come descritto e salvare le modifiche come consentito da Auriga/Sebina. Se, richiamando il profilo dell'utente, ci si accorge che tutti i dati sono già memorizzati come richiesto è necessario salvare le modifiche ugualmente anche se non è stato apportato alcun cambiamento. La procedura di salvataggio consente la validazione automatica dei dati dell'utente e trasporta i dati nel nuovo sistema. Per salvare i dati senza modifiche in Sebina è necessario simulare una variazione e salvare i dati senza modificarli.

Sito <http://servizi.cedoc.mo.it> - Area Riservata

Il sito <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www) dispone di un tasto etichettato "Area Riservata". Cliccando su questo tasto l'operatore è automaticamente diretto alle pagine web tramite le quali può gestire l'iscrizione di altri utenti. La prima pagina che l'operatore incontra richiede l'inserimento delle credenziali di accesso, le stesse che sarebbero impiegate per navigare in internet.

L'area riservata è accessibile soltanto agli operatori, qualunque altro utente non è ammesso all'accesso, neppure se inserisce il proprio Nome per il Login e la propria password. Le funzioni dell'Area Riservata sono:

- Consentire la **ricerca** degli utenti;
- Consentire la **modifica** degli utenti;
- Consentire l'**abilitazione** al servizio di navigazione.

Una volta inserito il proprio Nome per il Login e la propria password, l'operatore può cliccare su Procedi per entrare nelle pagine di gestione.

La prima delle pagine di gestione è la pagina di ricerca. Questa pagina contiene due campi in cui è possibile inserire i parametri degli utenti da cercare. La ricerca può essere effettuata con successo utilizzando solo uno dei due campi alla volta, inserendo valori in entrambi i campi non si ottengono risultati. E' possibile cercare per:

- **Nome** (primo campo): nel primo campo è possibile inserire il Nome oppure il Cognome oppure la coppia "Cognome, Nome". Inserimenti come la coppia "Nome, Cognome" o "Nome Cognome" non portano risultati. E' possibile anche inserire parti del nome oppure parti del cognome.
- **Tessera bibliotecaria** (secondo campo): il secondo campo consente la ricerca per tessera della biblioteca. Nel campo deve essere inserito il codice completo della tessera comprensivo di eventuali sigle che identificano la biblioteca di iscrizione.

Una volta completato uno solo dei due campi, l'operatore può cliccare sul tasto "Cerca" per avviare la procedura di ricerca. Se la ricerca non produce alcun risultato, l'operatore viene ricondotto alla pagina di ricerca, la quale lo informa dell'insuccesso attraverso un riquadro rosso nella parte alta della pagina. Se la ricerca ha successo l'operatore viene immediatamente condotto alla pagina che riporta i dati dell'utente. Se la ricerca riporta più di un risultato valido, l'operatore viene condotto a una pagina in cui è consentito scegliere quale degli utenti trovati desidera modificare.

La pagina di gestione dei risultati riporta tutti gli utenti i cui dati corrispondono al lemma di ricerca in ordine di inserimento nel sistema, a partire dal più recente. Per ciascun utente

sono riportati Cognome e Nome, data di nascita e luogo di nascita, L'operatore deve identificare quale utente desidera modificare e cliccare "Modifica questo utente". L'utente verrà quindi selezionato e l'operatore sarà condotto alla pagina di raccolta dati.

La ricerca non produrrà tra i risultati utenti per i quali non è stato eseguito il controllo dei dati in Auriga/Sebina o utenti i cui dati non sono stati inseriti correttamente durante il controllo.

La pagina di riepilogo dei dati dell'utente è il cuore del sistema di gestione dei dati. In questa pagina sono riportati tutti i dati verificati in Auriga/Sebina ed è possibile aggiungere le informazioni accessorie all'abilitazione dell'utente per l'accesso a internet. La pagina è divisa nelle seguenti sezioni:

- **Anagrafica:** questa sezione contiene il riepilogo dei dati inseriti in Auriga/Sebina. La maggior parte dei dati non può essere modificata direttamente. I dati modificabili sono identificati da una sottolineatura blu del campo che li ospita. In questa sezione i dati modificabili sono il tipo e numero di documento e l'associazione della patria potestà. I campi relativi al documento vengono importati (se presenti) da quanto inserito in Auriga/Sebina, il campo sulla patria potestà parte vuoto e deve essere completato solo se l'utente è minorenne. Vedere la sezione procedure per indicazioni su come compilare questo campo. Per gli utenti i cui dati sono importati da Sebina, il campo "Luogo di Nascita" è modificabile e deve essere compilato correttamente;
- **Dati di residenza:** in questa sezione devono essere riportati i dati di residenza leggibili sul documento. Se i dati di residenza (località e indirizzo) corrispondono a quelli di domicilio inseriti in Auriga/Sebina è possibile cliccare sul tasto "Completa automaticamente con i Dati di Domicilio" per completarli automaticamente.
- **Dati di domicilio:** questa sezione contiene i dati sull'indirizzo di domicilio (località e indirizzo) come riportati in Auriga/Sebina. I dati sono modificabili e già compilati se è stato possibile ottenerli al momento dell'importazione dell'utente da Auriga/Sebina;
- **Gestione utente:** questa sezione riporta il Nome per il Login che il sistema ha assegnato all'utente. Esiste un campo vuoto che richiede l'inserimento del numero di una busta. Le buste per le password sono un altro strumento a disposizione degli operatori e saranno descritte in seguito;
- **Servizi:** questa sezione ha solamente due righe. La prima consente di abilitare l'utente alla navigazione in internet, la seconda consente di abilitarlo come operatore. Soltanto il personale delle biblioteche deve essere abilitato come operatore mentre tutti gli utenti, se desiderano navigare, devono essere abilitati per l'accesso a internet. La riga per l'abilitazione dell'accesso a internet ha tre opzioni: disabilitato, abilitato e sospeso. Gli utenti partono tutti disabilitati, per abilitare un utente selezionare il bottone accanto alla voce "Abilitato". Se si desidera sospendere un utente dal servizio internet selezionare il tasto accanto alla voce "Sospeso" e specificare una data di fine sospensione nel campo etichettato "Fino al". Il sistema rimuoverà automaticamente la sospensione in quella data ma fino ad allora l'utente non potrà navigare.

I dati modificabili della pagina utente devono essere compilati da un operatore. Quando l'operatore ha ultimato le modifiche deve cliccare "Salva modifiche" per confermare. Il sistema notifica il successo riportando l'operatore alla pagina di ricerca, alla quale viene

aggiunto un riquadro verde in alto contenente la notifica. In caso di fallimento il sistema rimane nella pagina di raccolta dei dati inserendo un riquadro rosso nella parte alta contenete la descrizione dell'errore verificatosi.

In un qualunque momento, l'operatore può cliccare "Annulla modifiche" per essere immediatamente riportato alla pagina di ricerca senza che nessun cambiamento venga fatto al profilo dell'utente.

Buste con le password

L'ultimo strumento a disposizione degli operatori è costituito dalle buste con le password. Si tratta di una serie di piccole buste chiuse che verranno consegnate alle biblioteche. Ogni busta ha un numero sul retro. Riportando questo numero nel campo "Numero busta" della pagina di raccolta dati dell'utente si imporrà l'associazione con la password segreta **contenuta nella busta**. All'atto dell'abilitazione di un utente, l'operatore deve registrare il numero della busta (è presente anche un codice a barre) nell'apposito campo e consegnare la busta all'utente. L'operatore è inoltre tenuto a spiegare all'utente che la busta è assegnata in forma personale e che contiene la password per il collegamento a internet, oltre ad alcune informazioni su come cambiarla autonomamente.

Le buste con le password sono utilizzate per l'iscrizione di qualunque tipo di utente, ma la consegna delle buste è consentita soltanto agli operatori.

Procedure per gli Operatori

Iscrizione di un nuovo utente al servizio di navigazione

La procedura si completa nei seguenti passi:

- L'utente richiede di navigare, se non è stato abilitato in precedenza, deve essere avviata la procedura di iscrizione;
- Richiesta di un documento: se l'utente è maggiorenne deve presentare un documento di identità valido. I documenti accettati sono Carta di Identità, Passaporto o Patente;
- Auriga/Sebina: l'utente deve essere iscritto al servizio di prestito in almeno una biblioteca gestita dal CeDoc. L'operatore deve richiamare i dati dell'utente e modificarli in accordo al documento fornito e nella forma descritta in precedenza. Si noti che:
 1. Se l'utente non è iscritto in nessuna biblioteca, deve essere iscritto;
 2. Se l'utente è già iscritto in biblioteca è sufficiente verificare e salvare i suoi dati;
 3. Se l'utente è iscritto in una biblioteca differente da quella in cui richiede l'abilitazione è possibile che l'operatore non riesca a richiamare i suoi dati. In tal caso l'operatore può iscrivere l'utente nella propria biblioteca;
 4. Se l'utente è iscritto in una biblioteca che gestisce gli utenti con Sebina e desidera essere abilitato in una che li gestisce con Auriga (o viceversa), l'operatore può iscriverlo nella propria biblioteca.

Per poter salvare i dati in Sebina è necessario simulare una variazione, anche se non si desidera modificare nulla.

- L'operatore consegna all'utente il modulo informativo del regolamento. l'utente deve leggere il regolamento e sottoscriverlo. Se l'utente rifiuta di sottoscrivere il regolamento non può essere abilitato alla navigazione;
- Prima di consentire la navigazione, l'operatore deve fotocopiare il documento dell'utente (fronte e retro per la carta di identità), allegare la fotocopia al regolamento firmato e archiviare il materiale;
- L'operatore raggiunge la pagina <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www) e clicca su "Area Riservata";
- L'operatore si identifica inserendo nella prima pagina dell'Area Riservata il proprio Nome per il Login e la propria password, poi clicca su procedi;
- Nella pagina di ricerca, l'operatore cerca l'utente appena verificato in Auriga/Sebina. La ricerca può essere fatta per Nome oppure per Cognome oppure per "Cognome, Nome" oppure infine per Tessera bibliotecaria, comprensiva di eventuali prefissi. Può essere necessario attendere alcuni minuti prima che il salvataggio dei dati fatto in Sebina sia riportato nel nuovo sistema;
- Se la ricerca ha più di un risultato, l'operatore sceglie quale degli utenti risultanti modificare. Se la ricerca ha un solo risultato, l'operatore raggiunge direttamente la pagina di raccolta dei dati utente;
- Nella pagina di raccolta dei dati, l'operatore verifica che tutti i dati siano corrispondenti al documento. E' necessario completare alcuni dei dati nella pagina,

come l'indirizzo di Residenza, in tal caso l'operatore completa i dati mancanti. Se l'utente è stato importato da Sebina, è necessario compilare anche il campo dedicato al Luogo di Nascita.

- L'operatore prende una busta (una qualunque), legge il numero riportato sul retro e lo inserisce nel campo "Numero busta", nella sezione "Gestione utente". È possibile completare questo campo utilizzando il lettore di codice a barre. Per farlo l'operatore deve cliccare nell'area del campo e aspettare che compaia il cursore lampeggiante. Quando compare il cursore si può utilizzare il lettore per inserire il numero;
- L'operatore legge il Nome per il Login del nuovo utente, riportato nella sezione "Gestione utente". Questo nome deve essere comunicato all'utente. L'utente necessita soltanto di sapere il Nome per il Login e di ricevere la busta che gli è stata associata;
- Una volta compilati i campi mancanti l'operatore raggiunge il campo "Navigazione in internet" nella sezione "Servizi". Perché l'utente possa navigare è necessario attivare il pulsante accanto all'etichetta "Abilitato";
- Completate le modifiche l'operatore clicca su "Salva dati";
- Se il sistema ritorna alla pagina di ricerca e aggiunge a tale pagina il riquadro verde di conferma, l'operatore può consegnare la busta all'utente e l'utente può navigare da subito utilizzando il Nome per il Login che gli è stato comunicato e la password scritta all'interno della busta.

Iscrizione di un utente minorenni al servizio di navigazione

L'iscrizione di un utente minorenni al servizio di navigazione segue gli stessi passi dell'abilitazione di qualsiasi altro utente, con le seguenti eccezioni:

- Non è necessario inserire in Auriga/Sebina alcun dato relativo al documento se l'utente è minorenni;
- Quando si accede alla pagina di riepilogo dei dati è necessario compilare anche il campo etichettato "Patria potestà", nella sezione "Anagrafica". In questo campo deve essere riportato il Nome per il Login del genitore che accompagna il minore al momento dell'iscrizione. La compilazione è obbligatoria e richiede che chi esercita la patria potestà sul minore sia iscritto al sistema (deve avere un Nome per il Login), se non è iscritto è necessario iscriverlo osservando il procedimento sopraccitato. L'iscrizione del genitore al sistema impone l'iscrizione dello stesso in biblioteca e l'accettazione del regolamento per internet. In questo caso sia il genitore che il minore firmano lo stesso regolamento;
- Al compimento di 18 anni, ogni utente minorenni viene automaticamente disabilitato alla navigazione finché non si presenta in biblioteca con i dati del proprio documento di identità per un aggiornamento.

Nota per scuole, classi e gruppi. Sebbene non sia possibile navigare in internet con il nome di gruppo, è comunque possibile che ciascun alunno della classe possa navigare se è stato abilitato al servizio sulla responsabilità di un genitore. La responsabilità dell'insegnante non è ritenuta valida per l'abilitazione del minore al servizio, neppure temporanea.

Abilitazione di un operatore

L'abilitazione di un nuovo operatore (personale della biblioteca) segue la stessa procedura dell'abilitazione a internet, ma con un passo in più. Per abilitare un operatore è necessario selezionare **anche** la casella etichettata "Abilita l'utente come OPERATORE" nel campo "Gestione" della sezione "Servizi".

L'abilitazione come operatore è aggiuntiva rispetto all'abilitazione alla navigazione e non la sostituisce. Un utente abilitato come operatore è in grado di accedere all'area riservata e modificare i dati degli utenti iscritti. Utilizzare questa abilitazione soltanto per il personale interessato alla gestione del nuovo sistema di autenticazione.

Sospensione di un utente

Se un utente viola le regole del servizio di navigazione ad internet sottoscritte è possibile applicare una sospensione del servizio al suo profilo. La sospensione di un utente è consentita soltanto agli operatori e segue questa procedura:

- L'operatore raggiunge il sito <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www), clicca su "Area Riservata" e inserisce il proprio Nome per il Login e la propria password per entrare;
- Nella pagina di ricerca, l'operatore cerca l'utente con i metodi già esposti;
- Una volta raggiunta la pagina di raccolta dati dell'utente, per applicare la sospensione, l'operatore seleziona il pulsante etichettato "Sospeso" nel campo "Navigazione in Internet" nella sezione "Servizi";
- Oltre alla richiesta di sospensione, è necessario specificare la data in cui si desidera che la sospensione termini. Questa data deve essere inserita nel campo etichettato "Fino al" accanto al pulsante di sospensione. Al raggiungimento di questa data, il sistema provvederà a rimuovere la sospensione automaticamente.
- Come le altre procedure, anche la sospensione termina cliccando "Salva modifiche".

Ulteriori note sulla sospensione. E' possibile modificare la data di fine sospensione accedendo alla pagina di raccolta dati e modificando il valore del campo "Fino al" nella sezione "Servizi". E' inoltre possibile interrompere la sospensione cliccando sul pulsante con l'etichetta "Abilitato" al posto di quello "Sospeso" nella sezione "Servizi". In tal caso la sospensione viene rimossa automaticamente.

Sebbene le biblioteche abbiano un proprio regolamento interno, la sospensione dal servizio internet dovrebbe essere utilizzata soltanto in caso di mancanze dell'utente rispetto al regolamento ufficiale del CeDoc. In ogni caso, se un utente richiede di navigare ma risulta iscritto e sospeso, la sospensione non dovrebbe essere rimossa a meno che non si tratti di un utente noto e lo si ha sospeso personalmente.

Rettifica dei dati

In qualunque momento un operatore può effettuare la rettifica o modifica dei dati personali degli utenti. La rettifica di dati dal documento parte sempre da Auriga/Sebina:

- L'operatore cerca l'utente in Auriga/Sebina, accede ai suoi dati, applica le modifiche necessarie e salva;
- L'operatore raggiunge il sito <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www), clicca su "Area Riservata" e inserisce il proprio Nome per il Login e la propria password per entrare;
- Nella pagina di ricerca, l'operatore cerca l'utente con i metodi già esposti;
- Nella pagina di riepilogo dei dati, l'operatore verifica che la modifica fatta in Auriga/Sebina sia stata importata correttamente. E' possibile che alcune variazioni non siano state trasferite, in tal caso l'operatore deve riportare le modifiche a mano.
- La procedura termina cliccando "Salva modifiche".

Note sull'esportazione dei dati. Il sistema cerca sempre di esportare le modifiche fatte agli utenti in Auriga/Sebina ai corrispondenti utenti iscritti al servizio di navigazione (se esistono). Se, dopo le modifiche in Auriga/Sebina, i dati non sono più formulati nel modo corretto precedentemente descritto, questi non vengono trasferiti al nuovo sistema.

Ogni volta che si avvia la procedura di rettifica dei dati su Auriga/Sebina, questa deve essere completata. Se la procedura non viene completata con il click su "Salva modifiche" nella pagina di raccolta dati, l'utente viene disabilitato alla navigazione finché la procedura non termina.

Procedure legate alle scadenze temporali

Esistono due scadenze temporali che ciascun utente deve rispettare:

- Ogni sei mesi ciascun utente è tenuto a cambiare la propria password. I sei mesi sono calcolati dall'ultimo cambio password. Se passano più di sei mesi dall'ultimo cambio, la password "scade" e l'utente non può più navigare finché non la cambia. Ogni utente può cambiare la propria password autonomamente tramite la pagina di cambio password all'indirizzo <http://servizi.cedoc.mo.it> (cliccando "Cambio Password");
- Ogni anno ciascun utente è tenuto a presentarsi a un operatore per confermare i propri dati. La scadenza è calcolata dall'ultima volta che un operatore ha cliccato "Salva modifiche" nella pagina di raccolta dei dati dell'utente. Se passa più di un anno dall'ultima conferma, il profilo "scade" e l'utente non può più navigare finché non si presenta da un operatore per la conferma dei dati.

Le scadenze coinvolgono tutte le tipologie di utenti, sia gli operatori che il pubblico. La procedura di cambio password è accessibile a tutti indistintamente. La procedura di conferma dei dati può essere attivata soltanto da un operatore.

Conferma dei dati personali

Nel rispetto della scadenza temporale, ogni utente deve presentarsi munito di documento a un operatore e richiedere la conferma dei dati. La procedura si svolge nei seguenti passi:

- L'operatore raggiunge il sito <http://servizi.cedoc.mo.it> (senza www), clicca su "Area Riservata" e inserisce il proprio Nome per il Login e la propria password per entrare;
- Nella pagina di ricerca, l'operatore cerca l'utente con i metodi già esposti;
- Nella pagina di riepilogo dati, l'operatore verifica la coincidenza dei dati con il documento. Se i dati non corrispondono deve cliccare "Annulla modifiche" e attivare la procedura di rettifica dei dati descritta in precedenza. Se i dati corrispondono deve solamente cliccare "Salva modifiche" per ultimare il lavoro.

Possibili errori

Nell'esecuzione delle procedure descritte possono verificarsi errori. Gli errori sono tipicamente dovuti a malfunzionamenti interni al sistema o a inserimenti errati di valori nei campi previsti. All'interno dell'Area Riservata gli errori vengono segnalati dal sistema mediante la comparsa di un riquadro rosso nella parte alta della pagina. Questo riquadro contiene anche una spiegazione di cosa può aver causato l'errore. In questo capitolo saranno descritti alcuni errori comuni nei vari passi delle procedure e per ciascuno sarà proposto un metodo risolutivo.

Errori di importazione dei dati

Nel momento del passaggio dei dati da Auriga/Sebina al nuovo sistema possono verificarsi errori. Questi errori non sono visibili agli operatori ma vengono registrati ugualmente. Errori tipici possono verificarsi se i dati inseriti in Auriga/Sebina non sono nella forma richiesta o non sono presenti tutti i dati richiesti. Verificare la sezione "Auriga e Sebina" nel capitolo "Strumenti a disposizione degli Operatori" per informazioni su come inserire correttamente i dati.

Un errore nella procedura di migrazione ha come effetto l'impossibilità di ricercare l'utente nell'Area Riservata. Se questo avviene è sempre opportuno richiamare i dati dell'utente in Auriga/Sebina per accertarsi di aver completato tutti i dati correttamente. Una volta verificati i dati in Auriga/Sebina, è necessario confermare il salvataggio dei dati, anche se non è stata fatta alcuna modifica. Questa operazione forzerà il sistema a leggere nuovamente i dati.

Errori di accesso all'Area Riservata

La pagina di accesso all'Area Riservata richiede l'inserimento del Nome per il Login e della password di un operatore. Se l'utente che desidera accedere non è abilitato come operatore il sistema negherà l'accesso. In caso di fallimento al tentativo di accesso all'Area Riservata l'operatore può ritentare l'inserimento delle credenziali di accesso, facendo attenzione a riportare lettere maiuscole e minuscole correttamente.

In caso di ripetuto fallimento l'operatore può contattare un collega che riesce ad accedere e chiedergli di verificare la propria abilitazione come operatore.

In caso un operatore sia certo di aver inserito ogni dato correttamente e di essere abilitato all'accesso come operatore ma i fallimenti persistano, può contattare il CeDoc.

Errori di ricerca

Eseguendo la ricerca di un utente è possibile che non venga proposto alcun risultato. Se questo accade verificare anzitutto di aver formulato la ricerca in modo corretto secondo i seguenti parametri:

- Completare soltanto uno dei due campi;
- Il campo dedicato al nome utente può essere compilato con il Nome oppure con il Cognome oppure con la coppia "Cognome, Nome" (senza virgolette e con la virgola tra i due);
- In caso di errore di digitazione il sistema non è in grado di riportare risultati validi;

- Il campo “Tessera Bibliotecaria” deve essere usato inserendo il codice completo della tessera, comprensivo di eventuali prefissi.

In caso di persistenza degli errori, anche dopo aver verificato che i dati sono stati inseriti correttamente, è necessario verificare che l'importazione dell'utente sia andata a buon fine. Verificare la sezione “Errori di importazione dei dati” in questo capitolo per maggiori informazioni.

Errori di salvataggio nella pagina di riepilogo dei dati dell'utente

La pagina di riepilogo non consente il salvataggio dei dati se questi non sono compilati in modo corretto. Ogni errore verificatosi in questa pagina viene notificato con un riquadro rosso nella parte alta. Non è possibile lasciare la pagina di riepilogo se non salvando dati corretti o annullando le modifiche. I possibili errori sono legati ai seguenti campi:

- **Luogo di nascita:** se i dati dell'utente provengono da Sebina è necessario che questo campo sia completato direttamente nella pagina di riepilogo. Si tratta di un dato obbligatorio;
- **Numero documento:** questo campo è obbligatorio per tutti gli utenti maggiorenni. Sebbene provenga compilato dai dati di Auriga/Sebina, cancellarlo impedisce il salvataggio dei dati;
- **Patria potestà:** questo dato è obbligatorio per utenti minorenni. Non è possibile salvare i dati se non viene compilato;
- **Dati di residenza:** tutti e due i campi in questa sezione devono essere compilati per poter salvare le modifiche. E' possibile completare questi campi automaticamente cliccando su “ Completa automaticamente con i Dati di Domicilio”.
- **Numero busta:** ogni volta che viene riportato un numero in questo campo il sistema verifica che il numero appartenga a una busta rilasciata e non già assegnata. Un numero busta non valido impedisce il salvataggio delle modifiche;
- **Sospensione:** se non viene riportata una data nel campo “Fino al” il sistema non consente il salvataggio delle modifiche. Lo stesso risultato si ottiene inserendo una data incompleta, passata o non ben formata.

Domande frequenti per gli Operatori

Sono responsabile delle azioni degli utenti che abilito a internet?

No. Le azioni degli utenti iscritti alla navigazione non sono responsabilità degli operatori.

Sono responsabile dei dati raccolti dagli utenti e inseriti nel sistema?

Sì. Ogni operatore è responsabile del corretto inserimento dei dati riportati sul documento di identità fornito dall'utente.

Devo controllare quello che fanno gli utenti quando navigano?

Ogni loro azione viene memorizzata presso il CeDoc. Ugualmente è possibile controllare l'operato degli utenti in biblioteca per verificare il corretto utilizzo delle attrezzature.

Voglio abilitare un utente a internet, ma non so in quale biblioteca/sistema è iscritto.

Se l'utente non ricorda di essere iscritto in biblioteca oppure è iscritto tramite un sistema diverso da quello in uso lo si può iscrivere anche nella propria biblioteca.

Non riesco a trovare il profilo dell'utente in Auriga/Sebina.

Se non si riesce a trovare il profilo dell'utente in Auriga/Sebina, si può procedere con una nuova iscrizione.

In Auriga utilizzo alcuni simboli scritti accanto al nome per identificare particolari categorie di utenti, posso continuare a farlo?

No. Il campo dedicato al nome in Auriga deve essere compilato con "Cognome, Nome". Ulteriori simboli o note non sono ammessi. Si può utilizzare il campo note per questo tipo di informazioni.

Ma il campo note di Auriga non è soggetto alla ricerca utenti.

Il sistema è stato progettato per utilizzare Auriga e Sebina come sorgenti dei dati quando essi sono impiegati secondo le specifiche. Qualsiasi impiego non previsto di Auriga o Sebina non è consentito dal nuovo sistema.

Le scuole/classi/gruppi/enti non possono essere abilitati a internet, posso continuare a prestare loro dei libri?

Sì. Il sistema di prestito non viene modificato in alcun modo.

Abitualmente iscrivo gli utenti in Auriga specificando per l'indirizzo il CAP e la Città nello stesso campo, posso continuare a farlo?

Se la biblioteca adotta questa convenzione è possibile mantenerla tale. Tuttavia nella pagina di riepilogo dei dati dell'utente, nell'Area Riservata, devono essere riportati circa la Residenza i dati esatti leggibili sul documento. Il sistema offre la possibilità di copiare i dati di residenza da quelli di domicilio, questo non può essere fatto se nell'indirizzo di domicilio è riportato il CAP.

In Auriga devo specificare anche il CAP per il luogo di nascita?

No. Se la biblioteca adotta questa convenzione i dati in Auriga devono essere modificati.

Nel documento dell'utente c'è un indirizzo diverso da quello riportato in Auriga/Sebina ma non posso utilizzarlo perché non potrei spedire solleciti, come devo fare?

Il dati relativi all'indirizzo provenienti da Auriga/Sebina sono considerati un indirizzo di domicilio. In Auriga/Sebina si può continuare a riportare l'indirizzo usato per spedire i solleciti.

Se l'indirizzo di residenza riportato sul documento è diverso, sarà possibile specificarlo in seguito.

Posso iscrivere un utente che non ha passaporto/carta di identità/patente?

No. Gli unici documenti accettati per ora sono passaporto, carta di identità e patente. Se l'utente non dispone di uno dei tre tipi di documento non può essere iscritto al sistema.

L'utente è minorenne e non ha un documento, vuol dire che non posso iscriverlo?

Per un utente minorenne non è richiesto alcun documento. La responsabilità del suo operato è gestita direttamente dal sistema e legata al genitore. Inscrivendo un minorenne non è necessario specificare il numero e il tipo del documento in Auriga/Sebina. Al compimento di 18 anni l'utente smetterà di navigare finché non presenterà un documento valido.

Per iscrivere un utente minorenne il genitore deve essere iscritto al sistema?

Sì. Per iscrivere un minorenne è necessario riportare il Nome per il Login nel campo "Patria Potestà". Questo nome deve appartenere a un utente iscritto. E' possibile iscrivere il genitore anche senza abilitarlo all'accesso a internet, è sufficiente non azionare il pulsante "Abilitato" nel campo "Navigazione in internet", nella sezione "Servizi".

Dati di Auriga come tipo lettore, il telefono, l'indirizzo elettronico, e la data iscrizione in biblioteca sono importanti per il nuovo sistema?

No. Questi dati non sono letti dal nuovo sistema.

Devo compilare il campo relativo all'autorità che ha rilasciato il documento?

Questo campo non viene utilizzato dal nuovo sistema, è tuttavia corretto compilarlo per migliorare la qualità dei dati in Auriga/Sebina.

Ho controllato i dati dell'utente in Auriga/Sebina e sono già tutti corretti, devo salvare ugualmente?

Sì. Il salvataggio dei dati li rende accessibili per il nuovo sistema. Se i dati non vengono salvati non saranno importati. Il Sebina è necessario attivare una variazione dei dati per poter salvare, anche se non si desidera cambiare alcun dato.

Non riesco ad accedere all'area riservata, cosa posso fare?

Soltanto gli utenti abilitati come OPERATORI possono accedere all'area riservata. Contatta un operatore che riesce ad accedere e chiedigli di verificare i tuoi dati per accertarti di essere abilitato, in caso contrario fatti abilitare.

Se sei abilitato e comunque non riesci ad accedere accertati di aver inserito correttamente il nome per il login e la password. Accertati inoltre di aver rispettato le scadenze per il cambio password e la riconferma dei dati. Se ancora non riesci ad accedere contatta il CeDoc.

Non riesco a trovare l'utente che ho inserito, cosa posso fare?

Accertati di aver compilato soltanto uno dei due campi nella pagina di ricerca e accertati di aver inserito i dati correttamente. Se continui a non trovare nulla ricontrolla che i dati in Auriga/Sebina siano stati inseriti correttamente. Se stai utilizzando Sebina ricordati che possono occorrere alcuni minuti prima che l'utente di cui hai salvato i dati sia disponibile nel nuovo sistema per la ricerca. Se l'errore persiste contatta il CeDoc.

Cercando l'utente ho più di un risultato, quale devo scegliere?

Le informazioni che il sistema fornisce in merito a ciascun utente dovrebbero essere sufficienti a determinare quale utente si desidera modificare. Il sistema richiede una ulteriore scelta in caso di incertezza sull'utente scelto in precedenza.

I dati dell'utente che ho richiamato non corrispondono al documento, cosa posso fare?

Accertati di aver selezionato l'utente giusto, se non è così clicca su "Annulla Modifiche" e ripeti al ricerca. Se l'utente è giusto ma esistono discrepanze nei dati, richiama l'utente in Auriga e modifica i suoi dati in accordo al documento.

L'utente rifiuta di fornire un documento o firmare il regolamento, cosa devo fare?

Se l'utente non fornisce un documento valido o rifiuta di firmare il regolamento non può essere iscritto per la navigazione.

Un utente desidera rettificare i dati presenti in Auriga/Sebina perché ha cambiato documento devo inserire il suo indirizzo di residenza?

No. In Auriga/Sebina si può continuare a utilizzare l'indirizzo a cui spedire i solleciti. L'indirizzo di residenza, se cambia, deve essere modificato direttamente nell'interfaccia web.

Un utente iscritto in una biblioteca diversa dalla mia può navigare presso le mie postazioni?

Si. L'utente sottoscrive il regolamento generico del CeDoc quando viene abilitato per la prima volta. Se la tua biblioteca ha un suo regolamento interno, le norme in esso contenute possono essere applicate finché non contrastano con quanto scritto sul regolamento ufficiale. Se esiste un regolamento interno, l'utente deve esserne messo al corrente.

Se la mia biblioteca ha un regolamento interno, come posso assicurarmi che un utente proveniente da una biblioteca diversa lo sappia?

E' sempre opportuno verificare chi accede alle attrezzature della biblioteca. Il nuovo sistema accerta l'identità di ogni utente che desidera navigare, non di ogni utente che utilizza un computer. E' consigliabile non consentire agli utenti di utilizzare le postazioni senza che il personale della biblioteca ne sia al corrente.

Un utente disabilitato o sospeso dalla navigazione può utilizzare il computer per altri scopi?

Si. Lo stato di disabilitazione e sospensione riguarda soltanto il servizio Internet per i siti che non terminano con cedoc.mo.it (siti esterni al CeDoc). Questo stato è applicato all'intera rete del CeDoc, non alla sola biblioteca o al solo sistema.

Se vengono apportate modifiche al regolamento del CeDoc, gli utenti devono sottoscriverlo nuovamente?

Sì. E' possibile farlo in occasione della verifica annuale dei dati.

Non sono abilitato come operatore ma devo gestire gli utenti, cosa posso fare?

Qualunque operatore può iscriverti e abilitarti. Puoi chiedere a un collega di abilitarti come operatore.

Nella mia biblioteca alcuni operatori sono presenti solo per pochi mesi l'anno, possono gestire gli utenti in internet?

Sì. Se un operatore smette di lavorare per la biblioteca è sufficiente richiamare i suoi dati nell'Area Riservata e rimuovere l'abilitazione come operatore. Una volta rimossa, questo utente verrà considerato dal sistema con le stesse regole degli utenti della biblioteca.

Devo cambiare anche io la password ogni sei mesi?

Sì, il vincolo è per tutti, Utenti, Tecnici e Personale della Biblioteca.

La conferma annuale dei dati riguarda anche i miei?

Sì, il vincolo è per tutti, Utenti, Tecnici e Personale della Biblioteca.