

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Chiedi al bibliotecario il servizio centralizzato di reference digitale dell'Università di Bologna

Massimo Urbini

ABIS. Settore Biblioteca Centrale di
Medicina

Cosa facciamo oggi

- il progetto
- la piattaforma web
- aspetti organizzativi
- esercitazioni



Il progetto: sviluppo

Nel 2003 si è costituito un gdl volontario interno all'Ateneo che si è avvalso della consulenza di Paola Gargiulo.

Si è costituito un gdl interistituzionale territoriale con l'obiettivo di valutare la fattibilità di un servizio di VR collaborativo esteso:

- Università di Bologna
- Comune di Bologna
- CNR
- ENEA



Il progetto: sviluppo

Problemi:

- Diversi livelli di esperienza fra i soggetti coinvolti.
- Scelta di una piattaforma software comune



Il progetto: sviluppo

Si è congelato il progetto di servizio di reference collaborativo esteso.

Abbiamo cominciato a lavorare per mettere a punto la piattaforma software e una carta del servizio per partire con una sperimentazione all'interno dell'Università.



Il progetto: sviluppo

Gdl interno:

- valutazione dei sw disponibili
- analisi della soluzione offerta da SOL
- valutazione dei bisogni interni e della possibilità organizzative
- richiesta di modifiche e personalizzazioni del modulo SOL per il VR
- Test del sw modificato
- Carta del servizio, disclaimer legali e linee guida
- Avvio sperimentazione al pubblico con 20 biblioteche coinvolte (novembre 2006)



Il progetto: sviluppo

Problemi:

- Copertura non completa delle aree disciplinari
- Mancato coinvolgimento delle Aree del Sistema Bibliotecario di Ateneo
- Necessità di estendere il progetto a livello di Ateneo



Il progetto: sviluppo

Soluzioni:

- Gdl SBA per la redazione delle linee guida interne del servizio
- Formazione ai colleghi
- Estensione delle adesioni al servizio

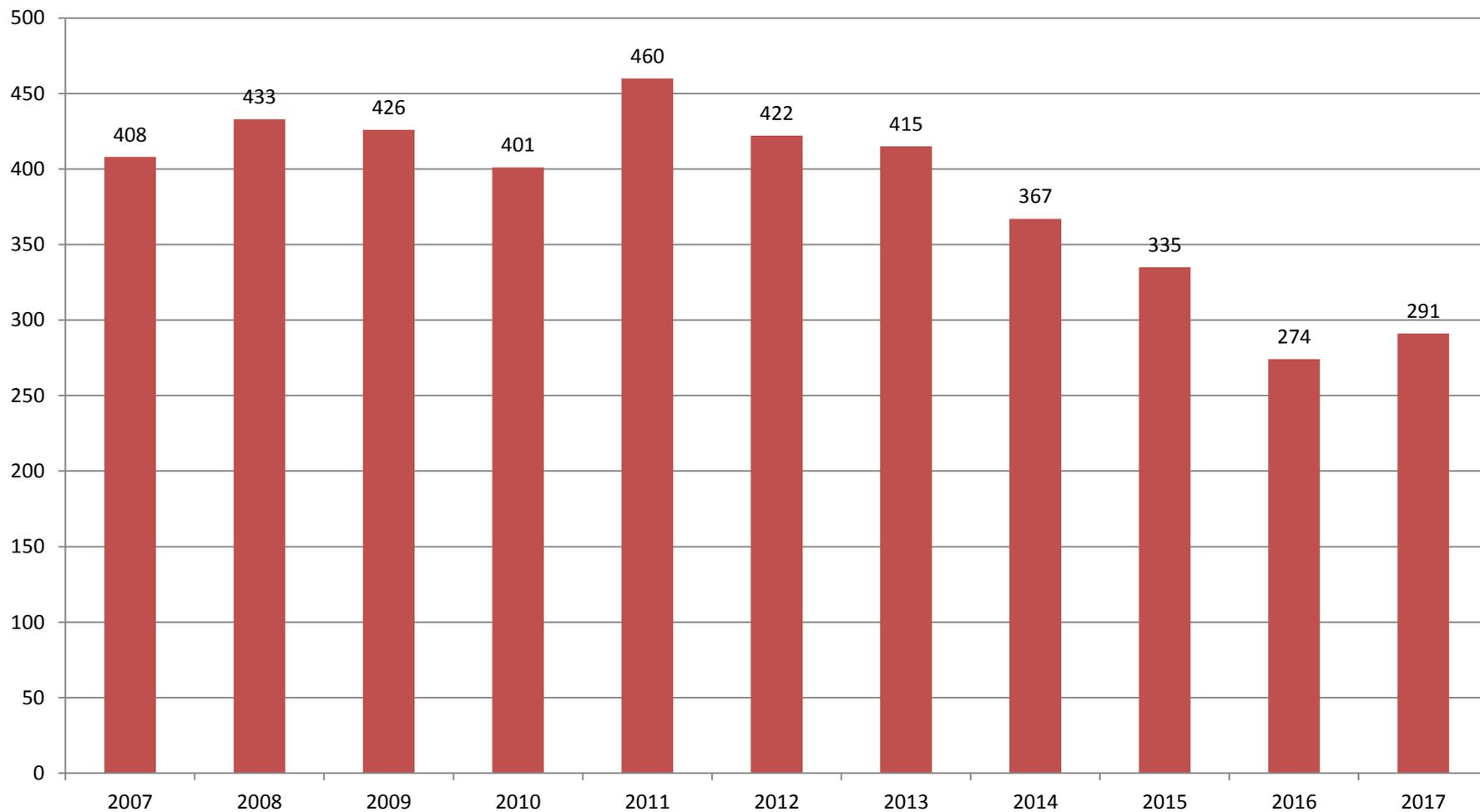


Il progetto: risultati

- Oltre 10 anni di attività
- Oltre 4200 quesiti ricevuti dalla nascita del servizio
- 42 biblioteche partecipanti al servizio
- Buona distribuzione della copertura disciplinare su base collaborativa
- Strumenti a corredo costantemente presidiati
 - Wiki
 - linee guida
 - calendario condiviso (sospensioni del servizio)
 - mailing list



Il progetto: risultati



Il progetto: criticità

- Comunicazione/promozione
- Assenza di rotazione nella copertura del ruolo di gestore
- Coabitazione con il servizio erogato dalle biblioteche del Comune
- Richieste tecniche degli utenti di Polo
- Progressivo calo dei quesiti



La piattaforma web



Requisiti

- Interfaccia web per l'utente finale semplice e facile da usare, meglio se costituita da un form strutturato
- Un piattaforma gestionale comune per i bibliotecari che consenta di:
 - non duplicare il lavoro e tener traccia degli stadi di lavorazione delle richieste
 - espletare tutte le transazioni con l'utente
 - archiviare le richieste e le risposte



Requisiti

- Interfaccia web per l'utente finale semplice e facile da usare, meglio se costituita da un form strutturato
- Un piattaforma gestionale comune per i bibliotecari che consenta di:
 - non duplicare il lavoro e tener traccia degli stadi di lavorazione delle richieste
 - espletare tutte le transazioni con l'utente
 - archiviare le richieste e le risposte



Requisiti

In breve si tratta di:

- WWW server
- un sistema di gestione di posta elettronica
- un sistema di Bulletin Board/bacheca elettronica
- un sistema per rintracciare i messaggi (tracking system)
- un sistema di archiviazione dei messaggi
- una lista di discussione a cui partecipano tutti i bibliotecari partecipanti al progetto



La NOSTRA piattaforma web

Front office

homepage

help

Moduli di richiesta:

1. utenti registrati
2. utenti anonimi

Back office

Gestore

Tecnico



Il front office



Il front office

Il sistema riceve le richieste da:

Utenti che accedono tramite login e pw ai servizi di OPAC SOL (presenti nell'anagrafe di POLO):

Utenti registrati

Utenti che accedono al servizio dai link sulle home page dei portali delle biblioteche senza autenticarsi:

Utenti anonimi



Il front-office

I percorsi dell'utente

Utente registrato

1. Opac polo ubo
2. Servizi dell'Opac Sebina
3. Pagina di login
4. Menù servizi
5. Homepage
6. Form di richiesta

Utente anonimo

1. Portale delle biblioteche, homepage delle biblioteche
2. Homepage del servizio
3. Form di richiesta



FO: Utente registrato

The image shows a screenshot of the sbn ubo website interface. At the top left, the logo "sbn ubo" is displayed, with "Catalogo Polo Bolognese" below it. A navigation bar contains "Catalogo" (with a dropdown arrow), "Liste", "Web", and "Bibliografie". A search bar is present with a "Catalogo" button to its right. Below the search bar, there is a dropdown menu labeled "Seleziona la tua biblioteca". A dark red navigation bar contains the following links: "Homepage", "Chi siamo", "Dove siamo", "Eventi e news", and "Chiedi al bibliotecario".

On the left side, there is a box titled "Catalogo tradizionale OPAC" with the text "Vai alla modalità tradizionale di accesso e ricerca sul catalogo: Opac". In the center, there is a link "La mia lista" and a button "Scopri i nuovi acquisti!".

On the right side, a white login form is overlaid. At the top right of the page, a red box highlights the "Accedi" button with a power icon. The login form contains the following elements:

- Section: "Spazio personale"
- Section: "Info per login"
- Input field: "Utente" with a red arrow pointing to it from the "Accedi" button.
- Input field: "Password" with a red arrow pointing to it from the "Accedi" button.
- Checkbox: "Resto connesso" with a question mark icon.
- Button: "Invia" (highlighted in red).
- Text: "Hai dimenticato la password? Se hai un account utente fornito dall'Ateneo, clicca qui per autenticarti"



FO: Utente registrato

sbn
Catalogo Polo Bolognese

Catalogo ▾ Liste Web Bibliografie

Seleziona la tua biblioteca ▾

Massimo Urbini

Ricerca avanzata

Homepage Chi siamo Dove siamo Eventi e news Chiedi al bibliotecario

Torna indietro | vai alla pagina principale

Il mio spazio ▾ > Le mie domande

Chiedi al bibliotecario

Aggiorna

Non è presente nessuna domanda

- Dati personali
- Messaggi
- Biblioteche
- Prestiti
- Liste
- Ricerche
- Suggerimenti
- Domande



Inviando il modulo si accetta il trattamento dei dati personali per fini di gestione del servizio secondo quanto stabilito dal DL 30.6.2003 n. 196 [Codice in materia di protezione dei dati personali].

Le informazioni personali richieste non saranno in alcun caso pubblicate, comunicate o diffuse a terzi, ma saranno utilizzate solo per la risposta e per scopi statistici.

[Leggi l'Informativa sulla privacy](#)

Utente	URBINI MASSIMO
Tipo Utente	<input type="text"/>
Ente di appartenenza	<input type="text"/>
Domicilio	<input type="text"/>
e-mail: *	<input type="text" value="massimo.urbin@unibo.it"/>
telefono:	<input type="text"/>
Motivo della richiesta:	<input type="text"/>
Disciplina della domanda:	<input type="text"/>
Formula la tua domanda: *	<input type="text"/>
Fonti già consultate:	<input type="text"/>
Inserisci un allegato:	<input type="text" value="Browse... No file selected."/>

* Campi obbligatori

Salva

Esci

FO: Utente registrato

 **Catalogo** ▾ Liste Web Bibliografie

× **Catalogo** Ricerca avanzata

Catalogo Polo Bolognese

Seleziona la tua biblioteca ▾

Homepage Chi siamo Dove siamo Eventi e news Chiedi al bibliotecario

[Torna indietro](#) | [vai alla pagina principale](#) |

[?](#) **Il mio spazio** ▾ > **Le mie domande**

[+](#) **Chiedi al bibliotecario**

Le mie domande aperte

[↻](#) **Aggiorna**

Utente:
PROVA per corso: Ignorare il quesito

Stato Registrata

Altri dati [i](#)

Inserita il 05/02/2016



FO: Utente anonimo



ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEEO



IT EN

HOME CHI SIAMO ▾ BIBLIOTECHE SERVIZI ▾ AlmaRE ▾ AlmaDL ▾ CATALOGHI ▾ 

ALMASTART, TUTTE LE
RISORSE IN UN CLIC



ALMASTART

LIBRI

RIVISTE

BANCHE DATI

ALMADL

Ricerca integrata in AlmaStart dei documenti disponibili in biblioteca o accessibili online per l'Università di Bologna (libri, articoli, riviste, banche dati, collezioni AlmaRe e collezioni AlmaDL).



Altre ricerche:  AlmaStart

CHIEDI AL BIBLIOTECARIO



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO: Utente anonimo



BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI MEDICINA. BIBLIOTECA CLINICA "F. B. BIANCHI"



Staff e contatti

[Home](#)

[Chi siamo](#)

[Servizi](#)

[Cataloghi e risorse online](#)

Fornitura documenti



Strumenti per chi pubblica

STRUMENTI
PER CHI PUBBLICA



Chiedi al bibliotecario

CHIEDI AL
BIBLIOTECARIO



Tu sei qui: [Home](#) > [Servizi](#)

Servizi



[Clicca per ingrandire](#)

Tutti gli studenti, i ricercatori, i docenti, il personale dell'Università di Bologna; tutti i dipendenti dell'Azienda ospedaliera S. Orsola- Malpighi possono accedere alla sala di lettura, chiedere la consulenza dei bibliotecari, prendere in prestito libri, chiedere la fornitura di articoli o libri che non sono presenti in Biblioteca.

Accedono a questi servizi anche i residenti in Provincia di Bologna.

[Prestito dei libri](#)

Chi, come, per quanto

[Prestito interbibliotecario](#)

Libri da fuori Bologna

[Fornitura di articoli e altri documenti](#)

Quando un articolo è introvabile

[Fotocopie](#)

Copie e stampe

[Prestito tablet](#)

Se non hai il portatile

[Acquisto Libri](#)

Proponi l'acquisto di libri che non sono in catalogo

[Richiesta controllo indice H](#)

Chiedi alla biblioteca di calcolare il tuo Indice H presente in Scopus e Web of Science.

[Strumenti per chi pubblica](#)

Il nostro supporto a chi fa ricerca

[Servizio Proxy](#)

Lavora da casa come se fossi in biblioteca

[Corsi sulla ricerca bibliografica](#)

Recupero e il riutilizzo delle fonti bibliografiche



Stampa



Condividi



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO: Utente anonimo



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

IT EN

HOME

ATENEVO ▾

DIDATTICA ▾

RICERCA ▾

INTERNAZIONALE ▾

SERVIZI E OPPORTUNITÀ ▾

Informazioni per ▾

CAMPUS DI RIMINI

Home > Campus Rimini > Biblioteca



Campus di Rimini

Presentazione e organizzazione

Studiare a Rimini

Servizi di Campus

Biblioteca

Ricerca a Rimini

CATALOGO
BIBLIOTECA CAMPUS DI RIMINI

PRENOTAZIONI ONLINE

PROROGHE ONLINE

SERVIZIO PROXY
accesso dall'esterno
alle risorse dell'Ateneo

CHIEDI AL
BIBLIOTECARIO



LA BIBLIOTECA

La Biblioteca Centrale del Campus di Rimini fornisce servizi volti a soddisfare le esigenze della didattica e della ricerca di tutte le strutture del Campus.

NEWS



[Clicca per ingrandire](#)

- Seminario di ricerche bibliografiche per Infermieristica
- Ricerche Bibliografiche - Seminario
- Il CoWo. Un nuovo spazio per le attività di coworking | Campus di Rimini
- Attivato l'accesso alla banca dati a testo pieno "The Vogue Italia Archive"

I NOSTRI SERVIZI

Tutto quello che ti offre la Biblioteca. Se hai qualche dubbio, chiedi ai bibliotecari o partecipa alle visite guidate.

- Informazioni e visite guidate
- Ricerca libri di testo e documenti noti
- Ricerche bibliografiche per laureandi
- Prenotazioni e proroghe online
- Prestiti, autoprestiti e restituzione 24h/24
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti (ILL e DD)
- Ricerche Bibliografiche - Seminario

CONTATTI

SETTORE BIBLIOTECA CENTRALE

Responsabile: Elena Collina - Staff: Claudio Fabbri, Michela Guidi, Fabrizia Landi, Alessandra Mariani, Silvio Partisani, Daniela Rossi, Pierangela Trono, Stefania Venturino

Via Vittime Civili di Guerra, 5 - 47921 RIMINI

campusrimini.biblioteca@unibo.it

TELEFONO
+39 0541 4 34184

FAX
+39 0541 4 34181

BIBLIOTECA: WELCOME DESK, SALE PIANO
TERRA E PIANO PRIMO, COWO

Via Vittime Civili di Guerra, 5 - 47921, RIMINI

campusrimini.biblioteca@unibo.it

ORARI
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì
9.00 - 22.00
sabato 9.00 - 14.00

AVVISI
Durante l'apertura serale e prefestiva la Biblioteca offre i soli servizi usufruibili online e in modalità self service come autoprestito e restituzione h24.

UFFICI DI BIBLIOTECA

Gli uffici osservano una pausa dalle 13.00 alle 14.00

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO: Utente anonimo



DIPARTIMENTO

FARMACIA E BIOTECNOLOGIE - FaBiT

Contatti Sedi

Home

Dipartimento

Ricerca

Didattica

Servizi e strutture

Biblioteca

Tu sei qui: [Home](#) > Biblioteca

Biblioteca del Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie - FaBiT

Consultazione, prestito locale ed interbibliotecario, document delivery, ricerche e consulenze bibliografiche.



Scopri AlmaStart, il punto giusto da cui partire per trovare con un'unica ricerca i libri, gli articoli e gli altri documenti disponibili in biblioteca o accessibili online

AlmaStart

Focus su attività, funzioni e impegno.

La Biblioteca del Dipartimento di Farmacia e Biotecnologie – FaBiT – si pone al servizio della propria utenza per tutto quello che riguarda la

consultazione, il prestito locale ed interbibliotecario, il reperimento di documenti, le ricerche e consulenze bibliografiche.

La biblioteca garantisce l'accesso alle principali risorse elettroniche di ambito specialistico, con una particolare vocazione per il settore farmaceutico.

La specializzazione di tipo universitario consente di sostenere l'attività di ricerca mettendo a disposizione: riviste scientifiche italiane ed internazionali di elevato interesse per i numerosi settori scientifico-disciplinari che afferiscono al Dipartimento.

Si possono consultare e prendere in prestito i principali libri di testo per gli esami degli insegnamenti attivati.

Le iscrizioni e le abilitazioni ai servizi bibliotecari si effettuano direttamente in Biblioteca:

- dal lunedì al giovedì, dalle 8 alle 13
- dal lunedì al giovedì dalle 13 alle 14 contattando telefonicamente o via mail il personale della biblioteca



Stampa



Condividi

In evidenza

I.F. Impact Factor

Misura la frequenza con cui un articolo pubblicato su una rivista viene citato da altre riviste in un arco di tempo determinato (i due anni successivi alla sua uscita). Questa misura viene utilizzata come valutazione approssimativa dell'importanza di una rivista a confronto con le altre dello stesso settore: più è alto l'impact factor più la rivista risulta autorevole. Gli utenti di UNIBO possono consultare gratuitamente il Journal Citation Reports (JCR)

SCIMago Journal & Country Rank

SCIMago Journal & Country Rank Database messo a punto dalle università spagnole di Granada, Estremadura e Madrid insieme con SCOPUS, il database citazionale di Elsevier. E' gratuito e fornisce statistiche sulle citazioni degli articoli pubblicati nelle riviste consentendo di confrontare i risultati per Paese o per disciplina.

Banca Dati Farmaci

Informazioni aggiornate sui farmaci autorizzati in Italia

Catalogo del Polo Bolognese

Sebina Opac - Servizio Bibliotecario Nazionale

Portale delle Biblioteche

Risorse elettroniche

Le risorse elettroniche a testo pieno messe a disposizione

OPAC ACNP

ACNP

Catalogo Italiano dei Periodici



AlmaStart il discovery tool d'Ateneo

ALMASTART



Chiedi al Bibliotecario

CHIEDI AL
BIBLIOTECARIO



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

> Chiedi al bibliotecario

..: Cos'è ?

E' un servizio centralizzato di assistenza on-line fornito dalle biblioteche dell'Università di Bologna.

..: Cosa offre ?

Il servizio offre risposte a quesiti semplici di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare. Fornisce inoltre informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo.

..: A chi è rivolto ?

Il servizio è rivolto principalmente agli studenti, ai docenti, ai ricercatori e ai collaboratori alla didattica e alla ricerca dell'Università di Bologna, anche se può essere utilizzato liberamente da qualsiasi utente della rete.

..: Come si usa ?

Compila il modulo indicando, in modo chiaro e corretto, il tuo indirizzo e-mail, il motivo della richiesta e la domanda che vuoi rivolgere.

Ricorda: più precisa sarà la domanda più possibilità avrai di ricevere una risposta dettagliata.

Se compili il campo "fonti già consultate" ci permetterai di indicarti strumenti di ricerca alternativi a quelli da te già utilizzati.

La tua richiesta verrà inoltrata ad un gruppo di bibliotecari che provvederanno a inviare la risposta al tuo indirizzo e-mail, entro 3 giorni lavorativi.

..: A quali domande rispondiamo ?

- Localizzazioni di libri e periodici presso le biblioteche
- verifiche bibliografiche di avvenimenti, date, dati statistici
- verifiche biografiche
- riferimenti legislativi
- acronimi e terminologia
- riferimenti bibliografici introduttivi su un autore, un movimento o un argomento.
- utilizzo di cataloghi, banche dati, risorse elettroniche e siti web
- informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo

..: Quali informazioni non forniamo ?

- bibliografie complete ed esaustive
- bibliografie a fini concorsuali
- ricerche bibliografiche approfondite in sostituzione dell'utente
- consigli medici o pareri legali, compresa la ricerca e la localizzazione di dati giurisprudenziali
- informazioni tecniche di hardware e software
- informazioni riservate e di carattere personale
- informazioni specifiche di carattere amministrativo (assegni di ricerca, iscrizioni, ecc.) sull'organizzazione dell'Ateneo e sulla didattica (orari, programmi ecc.) per le quali si rinvia al [portale dell'Ateneo](#).

..: Quali servizi non forniamo attraverso il modulo di richiesta ?

- fornitura di documenti (document delivery)
- prestito interbibliotecario
- proroga del prestito

per questi servizi puoi rivolgerti alla tua biblioteca di riferimento

se non accedi ai servizi scrivi a asdd-sebinaol@unibo.it

Vai al modulo di richiesta

Vai all'elenco delle biblioteche che forniscono il servizio

FO: Utente anonimo



Chiedi al bibliotecario

I campi contrassegnati con * sono obbligatori

Tipo utente:

Ente di appartenenza:

Domicilio:

E-Mail:

*

Motivo della richiesta:

*

Disciplina della domanda:

Formula la tua domanda:

*

Fonti già consultate:

[Leggi l'informativa sulla privacy](#)

 Invia

 Pulisci pagina

 esci

FO. Riepilogo

Utente registrato

- Accesso dai servizi dell'OPAC
- Deve autenticarsi
- E-mail opzionale
- Può allegare dei file
- Può leggere le risposte su web
- Può leggere le richieste di chiarimento su web
- Help dedicato

Utente anonimo

- Accesso da pagine di servizio (biblioteche)
- Accede senza autenticarsi
- E-mail obbligatoria
- Non può allegare file
- Riceve le risposte e le richieste di chiarimento via e-mail
- Help e home page dedicati



Il back office (gestore)



BO: gestore

Il gestore:

- riceve tutte le richieste degli utenti
- assegna le richieste ai tecnici
- riassegna le richieste rifiutate
- vigila sul rispetto degli standard
- controlla che non vi siano richieste in ritardo o non prese in carico



BO: gestore

Sebina OpenLibrary v.3.1 - Polo UBO - Mozilla Firefox

https://solaps.unibo.it/sebina/spm/SMenuPrincipaleController.do?codMenu=1001040000000

Sebina
OpenLibrary

indietro stampa login/logout help reports home

UBO-PO BIBLIOTECA AUTONOMA CLINICA "F.B. BIANCHI" Zgestore Po 05/02/2018

visualizza

Spazio Personale **Utenti e servizi** Comunicazioni

- [-] **Servizi on-line per l'utente**
 - [-] Chiedi alla biblioteca
 - > Richieste in attesa di risposta
 - > Richieste da assegnare
 - > Richieste assegnate
 - > Consulta le richieste
 - > Richieste in ritardo rispetto a data prevista
 - > Statistiche reference

© Sebina OpenLibrary è un software Data Management PA - Cultura e Turismo e IBACN Regione Emilia-Romagna



BO: gestore

Richieste da assegnare: registrate sul sistema e da smistare

Richieste in attesa di risposta: già assegnate a una biblioteca

Richieste assegnate: assegnate dal gestore a se stesso

Richieste in ritardo rispetto a data prevista: assegnate e non risolte dal tecnico nei tempi stabiliti dalla carta del servizio (3 giorni lavorativi)

Consulta le richieste: interrogazione dell'archivio

Statistiche reference: estrazioni su file (pdf, xls)



- Aggiungi chiarimento
- Invia e-mail
- Cancella

Verifica - Aggiornamento Richiesta

Richiesta n.: 4572
Utente: MASSIMO URBINI
E-Mail: massimo.urbini@unibo.it
Tipo utente:
Domicilio: BOLOGNA
Ente di appartenenza:
Disciplina della domanda:
Motivo richiesta:
Descrizione richiesta: *
Fonti già consultate:
Risposta:
Note bibliotecario:
File allegati alla segnalazione:
Destinatario della richiesta:
Incaricato:
Condizione:
Stati della Richiesta:
Data inserimento: 05/02/2018
Data assegnazione:
Data risposta:
Data prevista risoluzione: 08/02/2018 (gg/mm/aaaa)
Candidata faq:
 Candidata
 Non Candidata

ACQUACOLTURA ITTIOPATOLOGIA
AGRARIA .
ARCHITETTURA CESENA
ARTI VISIVE
BIBLIOTECA CIRSIFID
BIGIAVI .
BIOMEDICA .
CENTRALIZZATA CLINICA
CHIMICA .
CHIMICA INDUSTRIALE
COMUNICAZIONE .
DISCIPLINE GIURIDICHE
DISCIPLINE UMANISTICHE
ELETTRONICA INF. SISTEM.
FARMACIA E BIOTECNOLOGIE
FERRARINI MONICA
FILOSOFIA .
GESTORE DEL SISTEMA
INGEGNERIA DORE

Aperta

Assegnata

Il back office (tecnico)



BO: tecnico

Il tecnico:

- prende in carico le richieste che gli sono state assegnate
- risponde alle richieste che il gestore gli assegna **entro 3 giorni lavorativi** a partire dal giorno successivo all'assegnazione
- può allegare dei file alla risposta
- può chiedere dei chiarimenti all'utente
- può rifiutare richieste che gli sono state assegnate per errore, usando il campo note per motivare il rifiuto
- può vedere tutte le richieste in qualsiasi stato e condizione



BO: tecnico

Spazio Personale

Utenti e servizi

Comunicazioni

☐... Servizi on-line per l'utente

☐... Chiedi alla biblioteca

> Richieste assegnate

> Consulta le richieste



BO: tecnico

Richieste assegnate Consulta le richieste

Richieste Assegnate

1 - 1 di 1						esci		
N.	Dt richiesta	Utente	Richiesta	Disciplina della domanda	Stato			
4572	05/02/2018	MASSIMO URBINI	PROVA per corso: ignorare il quesito - Polo UBO - Motivo della richiesta: Interesse professionale	Biblioteconomia	Assegnata			
1 - 1 di 1						esci		

Puoi rintracciare le richieste utilizzando questo motore di ricerca. La ricerca viene effettuata per frase esatta, parola..

Cerca :

Intervallo di ricerca per data inserimento:

Dal: (gg/mm/aaaa)

Al: (gg/mm/aaaa)

Richieste:

Stato:

Disciplina della domanda:

Destinatario della richiesta:

ricerca

annulla

esci



Richieste assegnate Consulta le richieste

- Aggiungi chiarimento
- Invia e-mail
- Cancella

Verifica - Aggiornamento Richiesta

Richiesta n.:	4572
Utente:	MASSIMO URBINI
E-Mail:	massimo.urbini@unibo.it
Tipo utente:	<input type="text"/>
Domicilio:	BOLOGNA
Ente di appartenenza:	Università di Bologna
Disciplina della domanda:	Biblioteconomia
Motivo richiesta:	Interesse professionale
Descrizione richiesta:	<p>PROVA per corso: ignorare il quesito</p> <p>*</p>
Fonti già consultate:	
Risposta:	
Note bibliotecario:	
File allegati alla segnalazione:	Nessun Allegato Inserito dall'Utente
Destinatario della richiesta:	Polo UBO
Incaricato:	CENTRALIZZATA CLINICA
Condizione:	Aperta
Stati della Richiesta:	<input type="text" value="Registrata"/> <ul style="list-style-type: none"> Registrata <li style="background-color: #0070C0; color: white;">Assegnata In verifica Richiesta chiarimento Richiesta ulteriori informazioni Rifiutata dall'incaricato Risolta
Data inserimento:	
Data assegnazione:	
Data risposta:	
Data prevista risoluzione:	
Candidata faq:	

○ conferma

○ annulla

◀ esci



BO: tecnico

Condizioni della richiesta

aperta

chiusa

Stati della richiesta

assegnata

in verifica

richiesta chiarimento

richiesta ulteriori informazioni

rifiutata dall'incaricato

risolta



BO: tecnico

Combinazione Condizione/Stato

Aperta

assegnata
in verifica

richiesta chiarimento
rifiutata dall'incaricato

Chiusa

richiesta ulteriori info
risolta



BO: tecnico

- **Registrata, aperta:** richiesta non ancora lavorata
- **In verifica, aperta:** il tecnico o il gestore l'hanno presa in carico
- **Rifiutata dall'incaricato, aperta:** errore di assegnazione, il tecnico rispedisce il quesito al gestore che lo deve riassegnare ad altro tecnico
- **Richiesta chiarimento, aperta:** solo utenti registrati che la leggono su web.
- **Richiesta ulteriori informazioni, chiusa:** solo utenti anonimi che la ricevono via e-mail
- **Risolta, chiusa:** richiesta evasa completamente, comprende anche le risposte del tipo ci dispiace ma non possiamo rispondere perché non pertinente con il servizio.



BO: tecnico

Le altre opzioni

- **Invio e-mail:** utilizzabile per
 - inviare risposta ANCHE per mail all'utente registrato
- **Allega file:** da usare quando la risposta eccede la capienza del campo a digitazione libera oppure per allegare una bibliografia
- **Cancella:** NON UTILIZZARE



BO: tecnico

Aspetti tecnici e organizzativi

- È necessario «confermare» le modifiche eseguite sulla richiesta
- Ricordarsi di cambiare stato e condizione della richiesta (non sono automatici) e confermare
- L'avvenuta modifica viene confermata da un messaggio del sistema!
- Ricordarsi di mettere **tempestivamente** in stato «in verifica» il quesito assegnato, in modo che tutti sappiano che il quesito è in trattamento
 - gestore
 - tecnici della medesima struttura
- Ricordarsi le differenze fra utenti registrati e utenti anonimi
- Non trascurare i messaggi d'errore, ma segnalarli al coordinatore/gestore
- In caso di dubbio chiamare sempre il coordinatore o il gestore del servizio



BO: tecnico

Aspetti tecnici e organizzativi (segue)

- Comunicare al gestore tempestivamente e con ogni mezzo assenze prolungate
- Aggiornare il calendario condiviso sui periodi di chiusura/sospensione del servizio
- Se nella biblioteca ci sono più tecnici, nominare un referente interno
 - coordinamento dei turni
 - rispetto degli standard del servizio
 - aggiornamento calendario condiviso
 - individuazione sostituti in caso di assenza



Strumenti e servizi

<https://solaps.unibo.it/sebina>

<https://drwiki.unibo.it>

<https://calendar.google.com>

lista di discussione



A proposito di

Perché

Google Calendar offre l'accesso ad un ambiente condiviso da tutti gli operatori che consente di segnalare al gestore del servizio i periodi di interruzione per chiusura della struttura o assenza del referente/tecnico

Come iscriversi

- inviare una e-mail a Barbara Lotti (barbara.lotti2@unibo.it)
- con account Gmail: accesso diretto al calendario Digital Reference. Previa accettazione dell'invito che arriva per e-mail
- senza account Gmail: cliccare sull'invito arrivato per e-mail e seguire la procedura di iscrizione

Come utilizzarlo

Una volta iscritti si ha la possibilità di modificare gli eventi su qualsiasi giornata del calendario: basta cliccare su un giorno per creare/modifica/cancellare un evento.

Il calendario è visualizzabile per giorno, settimana, mese e anno.



Persone

- ✓ Massimo Urbini (gestore da maggio 2017)
- ✓ Francesca Papi (gestore per tutto il periodo precedente)
- ✓ Pietro Alessandrini (vice-gestore)
- ✓ Barbara Lotti (creazione e manutenzione del Wiki e di iCalendar)
- ✓ Marialaura Vignocchi e lo staff di Alma-DL (implementazione, statistiche, cura e promozione del servizio, evasione dei quesiti...)
- ✓ Teresa De Benedictis (gestione della piattaforma, evasione dei quesiti)





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Massimo Urbini

ABIS

Settore biblioteca centrale di medicina

massimo.urbini@unibo.it

www.unibo.it