



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

Di cosa parliamo oggi

- Introduzione: la storia, i risultati
- La piattaforma web
- La gestione dei quesiti assegnati
- Qualche esempio
- Qualche esercizio



Per cominciare: un po' di storia

2003: costituzione di un gdl volontario nel contesto del progetto Alma-DL

Sviluppo del servizio su base istituzionale (non territoriale/di Polo)

Scelta del modello «centralizzato»

Scelta del sw

Definizione del flusso di lavoro

Elaborazione di «linee-guida» (wiki)

Sviluppo degli strumenti gestionali di corredo

Novembre 2006: avvio del servizio (20 biblioteche)



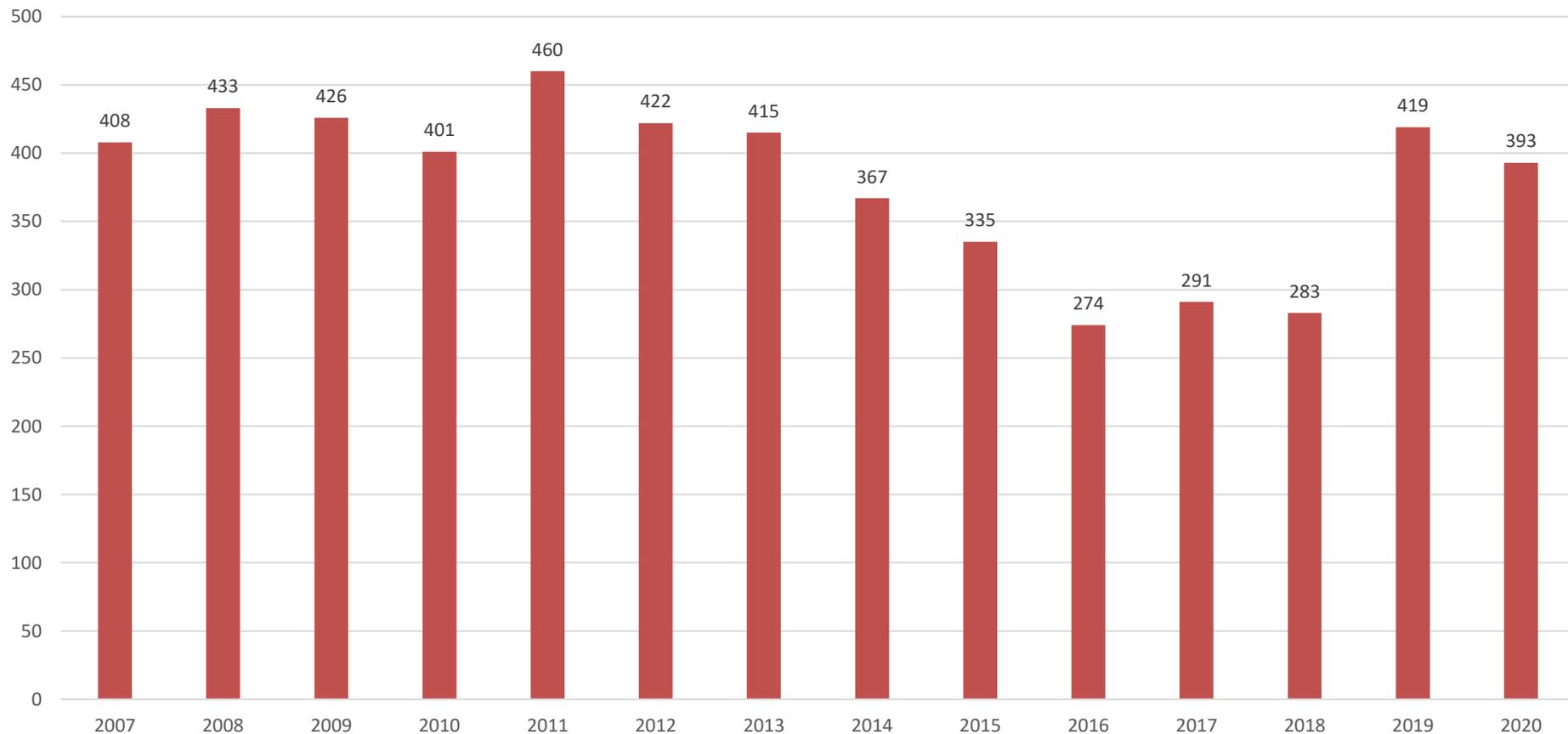
Per cominciare: i risultati

- 13 anni di attività
- Oltre 5.300 quesiti ricevuti dalla nascita del servizio
- 38 biblioteche partecipanti + Palazzo Paleotti
- Buona distribuzione della copertura disciplinare su base collaborativa
- Sviluppo degli strumenti a corredo
 - Wiki
 - linee guida
 - calendario condiviso (sospensioni del servizio)
 - lista di distribuzione



Per cominciare: i risultati

Richieste



Dati aggiornati al 30 aprile 2020



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Di cosa parliamo quando parliamo di digital librarian?

Le capacità chiave di un digital librarian includono:

- approccio multitasking
- capacità di comunicare con chiarezza, specialmente per iscritto
- abilità nel fare ricerche bibliografiche su basi dati e risorse online
- abilità nell'intervista - in grado di compensare la mancanza di comunicazione analogica
- conoscenza approfondita delle fonti di consultazione
- familiarità con il software selezionato.

IFLA. Sezione Reference Work
Linee Guida per il servizio di digital reference. 2004



La piattaforma web



La piattaforma web

Front office

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 dai servizi di SebinaYOU:

Utenti registrati

Utenti che accedono al servizio dai link sulla home page del portale SBA, dai siti delle biblioteche e dall'OPAC di Polo senza autenticarsi:

Utenti anonimi



FO: Utente registrato



CATALOGO DEL POLO BOLOGNESE

[CHI SIAMO](#)[BIBLIOTECHE](#)[CHIEDI AL BIBLIOTECARIO](#)[PORTALE SBNUBO](#)[ACCESSIBILITÀ](#)[CATALOGHI](#)[AP](#)

Si avvisano gli utenti che, a causa dell'emergenza Covid-19, le biblioteche sono chiuse al pubblico. Le richieste di prestito e di consultazione dovranno pertanto essere evase. Inoltre non vengono applicate sanzioni per i ritardi nelle restituzioni. Si segnalano risorse che alcuni editori e fornitori stanno mettendo gratuitamente a disposizione [al link](#)

Accedi ▾

Spazio personale

Come accedere

Utente

Password

Resta connesso ?

Invia

[Hai dimenticato la password?](#)

[Login con account UniBo](#)

[Login con account SPID o](#)

[FedERa](#)



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO: Utente registrato



CATALOGO DEL POLO BOLOGNESE

Massimo Urbini

- Utente
- Messaggi
- Biblioteche
- Prestiti
- Liste
- Ricerche
- Suggerimenti
- Domande

Cosa stai cercando? Seleziona la tua biblioteca

CHI SIAMO BIBLIOTECHE CHIEDI AL BIBLIOTECARIO PORTALE SBNUBO ACCESSIBILITÀ CATALOGHI APP SBNUBO GUIDA E FAQ

Si avvisano gli utenti che, a causa dell'emergenza Covid-19, le biblioteche sono chiuse al pubblico. Le richieste di prestito non possono pertanto essere evase. Inoltre non vengono applicate sanzioni per i ritardi nelle restituzioni. Si segnalano risorse che alcuni editori e fornitori stanno mettendo gratuitamente a disposizione [al link](#)

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

Il mio spazio Le mie domande

Chiedi al bibliotecario

Le mie domande risolte

Aggiorna



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA



Chiedi al bibliotecario

Tipo Utente

Ente di appartenenza

Domicilio

Motivo della richiesta: *

Disciplina della domanda:

Formula la tua domanda: *

Fonti già consultate:

* Campi obbligatori

Conferma

Esci

FO: Utente anonimo



CATALOGO DEL POLO BOLOGNESE



Ricerca avanzata

[CHI SIAMO](#)

[BIBLIOTECHE](#)

[CHIEDI AL BIBLIOTECARIO](#)

[PORTALE SBNUBO](#)

[ACCESSIBILITÀ](#)

[CATALOGHI](#)

[APP SBNUBO](#)

[GUIDA E FAQ](#)

Si avvisano gli utenti che, a causa dell'emergenza Covid-19, le biblioteche sono chiuse al pubblico. Le richieste di prestito non possono pertanto essere evase. Inoltre non vengono applicate sanzioni per i ritardi nelle restituzioni. Si segnalano risorse che alcuni editori e fornitori stanno mettendo gratuitamente a disposizione [al link](#)

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

Chiedi al bibliotecario

Permalink



Servizio online offerto dalle biblioteche dell'Ateneo di Bologna

Fornisce assistenza sulle ricerche bibliografiche e informazioni su risorse e servizi del sistema bibliotecario di Ateneo

FO: Utente anonimo

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



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

ATENEEO

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

DIPARTIMENTO DI
STORIA CULTURE CIVILTÀ – DISCI

HOME DIPARTIMENTO RICERCA DIDATTICA TERZA MISSIONE **BIBLIOTECA** NOTIZIE EVENTI

[Home](#) / [Biblioteca](#) / [Servizi](#) /

Assistenza e supporto

Reference e assistenza alla ricerca bibliografica

Negli orari di apertura della biblioteca il personale offre assistenza agli utenti per tutte le esigenze di orientamento, informazione bibliografica, guida all'uso delle risorse elettroniche e ricerca specialistica negli ambiti disciplinari di competenza.

Le richieste di informazioni possono essere anche inviate, seguendo le modalità descritte, al servizio di assistenza online "[Chiedi al bibliotecario](#)".



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO: Utente anonimo

Chiedi al bibliotecario - Università di Bologna

Tipo Utente

Ente di appartenenza

Domicilio

Motivo della richiesta: *

Disciplina della domanda:

Formula la tua domanda: *

Fonti già consultate:

* Campi obbligatori

Conferma



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

FO. Riepilogo

Utente registrato

- Accesso dai servizi dell'OPAC
- Deve autenticarsi
- Può leggere le risposte su web nel suo spazio lettore

Utente anonimo

- Accesso da pagine di servizio (biblioteche)
- Accesso da OPAC
- Accede senza autenticarsi
- E-mail obbligatoria
- Riceve le risposte e le richieste di chiarimento via e-mail



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

sebinanext

UBO Polo UBO

PO BIBLIOTECA AUTONOMA CLINICA "F.B. BIAN...

Po Zgestore

06/05/2020



← Servizi

Calenda

7

← magg

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
27	28	29	30	31		
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Chiedi alla biblioteca

- Richieste da assegnare
- Richieste assegnate
- Richieste in attesa di risposta
- Richieste in ritardo rispetto a data prevista
- Consulta le richieste
- Statistiche Chiedi alla biblioteca

Messaggi

Copyright - Browser supportati



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

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 Chiedi alla biblioteca: estrazioni su file (pdf, xls)



Fonti già consultate

Risposta

Note bibliotecario

File allegati alla segnalazione No file selected.

Destinatario richiesta

- Incaricato
- Condizione
- Stati della Richiesta

Data inserimento

Data assegnazione

Data risposta

Data prevista risoluzione

Candidata faq

Polo UBO

- ACQUACOLTURA ITTIOPATOLOGIA
- ADMIN AMMINISTRATORE
- AGRARIA .
- ARCHEOLOGIA RAVENNA
- ARCHITETTURA CESENA
- ARTI VISIVE
- BIBLIOTECA CIRSFID
- BIGIAVI .
- BIOMEDICA .
- RI IR

<< >>

* Campi obbligatori

Copyright - Browser supportati

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

sebinanext
UBO Polo UBO

PO BIBLIOTECA AUTONOMA CLINICA "F.B. BIAN..."

Clinica Centralizzata 06/05/2020

Servizi

- Chiedi alla biblioteca
- Richieste assegnate
- Consulta le richieste

Calenda

magg

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Messaggi

Copyright - Browser supportati

Scrive qui per eseguire la ricerca

BO: tecnico



★ **Richieste assegnate** ▾

Nuova ricerca

Modifica ricerca

da 1 a 2 di 2

N.	Data	Utente	Oggetto	Tipo	Stato
5729	06/05/2020	MASSIMO URBINI	Vorrei dei consigli di lettura sul tema delle fake news e vorrei sapere dove trovare informazioni attendibili sul COVID-19	Medicina	Assegnata
		Polo UBO	Motivo della richiesta: Interesse personale		
5728	06/05/2020	GUEST GUEST	Vorrei sapere dove posso trovare informazioni attendibili relative al COVID-19	Medicina	Assegnata
		Polo UBO	Motivo della richiesta: Interesse personale		

← Esci

da 1 a 2 di 2



BO: tecnico

SebinaNEXT v.1.3 - Polo UBO

Bibliotime, X, 3 - Raffaella Gad...

VMware Horizon

SBN UBO - Catalogo online del

Myth busters

Advice for public

https://solaps.unibo.it/sebina

SebinaNext SebinaYOU ACNP PubMed NILDE Biblioteca Ercolani Cosa trovi in questa g... BE clinica BE vet Titulus GOBI MePA Google Scholar UniboRubrica SFX Admin BE sito SBA Capture Reference Form per reference AlmaStart

Servizi

Fonti già consultate

Risposta

Note bibliotecario

File allegati alla segnalazione

Browse... No file selected.

Destinatario richiesta Polo UBO

Incaricato CENTRALIZZATA CLINICA

Condizione Aperta

Stati della Richiesta

Data inserimento

Data assegnazione

Data risposta

Data prevista risoluzione

Candidata faq

* Campi obbligatori

Assegnata

In verifica

Registrata

Richiesta chiarimento

Richiesta ulteriori informazioni

Rifiutata dall'incaricato

Risolta

Conferma Esci

Copyright - Browser supportati

Scrive qui per eseguire la ricerca

18:50 06/05/2020

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
(utente registrato)
rifiutata dall'incaricato

Chiusa

richiesta ulteriori info
(utente anonimo)
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:** per rispondere agli utenti registrati che leggono la risposta sullo spazio lettore
- **Richiesta ulteriori informazioni, chiusa:** per rispondere agli utenti anonimi che ricevono la risposta via e-mail
- **Risolta, chiusa:** richiesta evasa completamente, comprende anche le risposte standard riportate nel wiki



BO: tecnico

Le altre opzioni

- **Invio e-mail:** utilizzabile per
 - inviare risposta ANCHE per mail all'utente registrato
 - è consigliato usare sempre questa opzione
- **Allega file:** da usare quando la risposta sia particolarmente articolata e/o contempli l'invio di una bibliografia oppure si vogliono mantenere attivi i collegamenti ipertestuali presenti in risposta
- **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
- In caso di dubbio chiamare sempre il coordinatore o il gestore del servizio



BO: tecnico

Aspetti tecnici e organizzativi (segue)

- Comunicare al gestore tempestivamente le 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 al gestore
- 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.

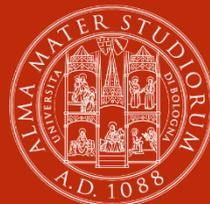
Il calendario è visualizzabile per giorno, settimana, mese e anno.



Persone

- ✓ Massimo Urbini (gestore)
- ✓ Francesca Papi (gestore)
- ✓ Pietro Alessandrini (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)
- ✓ TUTTE le colleghe e TUTTI i colleghi che presidiano il servizio





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Massimo Urbini

ABIS

Settore biblioteca centrale di medicina

massimo.urbini@unibo.it

www.unibo.it