LIBANSWERS: FLUSSO DI LAVORO

INDICE

- 1. PER ACCEDERE A LIBANSWERS
 - 1.1. Lato biblioteca

2. FLUSSO LATO BIBLIOTECA

- 2.1. Per rispondere a una domanda assegnata
 - 2.1.1. Usare una Macro (template)
 - 2.1.2. Aggiungere un allegato
 - 2.1.3. Aggiungere destinatari in cc
 - 2.1.4. Salvare come bozza
 - 2.1.5. Assegnare una categoria alla domanda aggiungendo i TAG
 - 2.1.6. Riusare risposte
 - 2.1.7. Inviare risposte
 - 2.1.8. Spostare una richiesta taggata "Reference e assistenza alla ricerca" dal CIB ad Analisi di riferimento
- 3. KNOWLEDGE BASE EXPLORER (MENU ANSWERS)
 - 3.1. Per creare una domanda (Tickets)
 - 3.2. Per cercare Tickets nel Knowledge Base Explorer: Tickets
- 4. HOMEPAGE LATO UTENTE E FLUSSO DEI MESSAGGI
- 5. PER INSERIRE DOMANDE DI REFERENCE IN PRESENZA

1. PER ACCEDERE A LIBANSWERS

1.1 Lato biblioteca

Collegarsi al link: <u>https://unifi.libapps.com/libapps/login.php?site_id=17771&target=</u>

Inserire user e password settati dalla biblioteca (da richiedere alle referenti)

LibApps Login @ Universita Degli Studi di Firenza

| Login with your LibApps account cred | entials: |
|--|--|
| biblioinforma.architettura@unifi.it | |
| | |
| Log Into LibApps | <i>∑</i> - |
| Reset Password? Login FAQ | |
| Vhat is LibApps? LibApps at Universita [| Degli Studi di Firenza is a platform powering LibGuides, LibAnswers, LibCal, LibInsight, and |

La schermata di default è LibApps.

Per accedere all'interfaccia di Libanswers selezionare dalla barra gialla in alto Libanswers:

| LibApps 👷 🏘 Home 🌋 My Account | 🕒 My Profile 🛛 🖬 Ima | ge Manager 🔥 Admin 🗸 | Ø Help ≅ | | 🛓 chiedibib@unifi.it (+ Logout |
|--|--|---|---|-----------------------------------|--|
| SPRING TO In / LibApps / LibAp LibApps UbApps Welcome to your LibApps Dashboard Access individ experience. | pa Home val systems/apps from the My Lib | Apps box below. Use the menu a | the top of the page to | customize your accour | nt, profile, and other aspects of your LibApps |
| Hot Off The Presses! | My LibApps | | | | Librarian |
| Springy U Learning designed for you! 35 Self-Pozed Label Courses Available Now! | Your account at Universita I contact the administrator(s) Firenze. | Degli Studi di Firenza has access for this LibApps site: Chiedi in bit | to the following sites. Fo lioteca - Ask a librarian | or help, please Universita' di | |
| 0 | Admin Interface | Site Domain | Level | Site ID | |
| | Chiedi in biblioteca | unif Ibenswers.com | Admin | 17771 | Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze Email Me |
| Springy News | | | | | Contact: |

Questi sono gli attuali account settati:

| Unclaimed |
|--|
| Me (Biblioteca di Scienze, BCS) |
| □ Biblioteca Biomedica, BME |
| Biblioteca di Scienze sociali, BSS |
| Biblioteca scienze tecnologiche, BST |
| □ Biblioteca Umanistica, BUM |
| Scienze Tecnologiche, ARC AGR ING |
| Universita' di Firenze, Chiedi in biblioteca - Ask a librarian |

Scienze Tecnologiche ARC AGR ING non e' attivo

E.

| LibApps - | # Home | Account | 🕑 My Profile | 🔚 Image Manager | O Help ₽ |
|---|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| Universita Degli Stu | di di Firenza / | LibApps / My Acco | ount | | |
| My Accou | nt 🔞 | | | | |
| Your LibApps accou currently have acce | nt is used to log ss. | g into all Springshare | tools licensed by y | our institution (LibGuides, | LibAnswers, etc.) where you've been given access. Th |
| Account Information | tion | | | | |
| | | | | | |
| When finished, | , you may use t | his link to return to C | hiedi in biblioteca. | | |
| U | ername/Email | 6 biblioinfor | ma architettura@ur | 10.8 | |
| | Password | Leave bia | ink to keep existing | password | |
| | Confirm Pa | Leave bia | nk to keep existing | password | |
| | First Name | BST | | | |
| | Last Name | Biblioteca | scienze tecnologic | he | |
| | | | | | N |
| | | For incre account | ased security you a information. | re required to provide you | r current password when changing your |
| | | Please er | ter your current Lib | Apps account password | |
| | | Save | | | |

Questo per es. L'account di Scienze [home in Libapps]

| LibApps - 🗰 Home 🋔 My | Account 🕒 My Profile | 🔚 Image Manager | ⊖ Help ở | | scininea@unifl.R ^ (# Logout |
|--|--|--|---|---------------------|---|
| SPRING TO In LibApps LibApps UbAnswers Welcome to your LibApps Dishboard! Acce other aspects of your LibApps experience. | si individual systems/apps fro | m the My LibApps box below | . Use the menu a | it the top of the p | age to customize your account, profile, and |
| Hot Off The Presses! | My LibApps | | | | In-forma scienze |
| Springy U Learning designed for your statement with the same | Your account at Universi For help, please contact biblioteca - Ask a libraria Admin Interface | la Degli Studi di Firenza has the administrator(s) for this L n Universita' di Firenze. Site Domain | access to the fol ibApps site: Chie Level | di in Site ID | |
| | Chied in bibliofeca | unif.ibanewers.com | Regular | 17771 | BCS Biblioteca di Scienze |
| Springy News | | | | | |
| Using LbGuides to Swiftly Address Current Events (# | | | | | |
| The LIBAnswers Jan 30, 2020 | | | | | |

Selezionando Libanswers dal menu a tendina, ci si trova nell'ambiente di lavoro per rispondere alle domande/tickets. **Ma si visualizzano tutte le domande.**

| Hello BCS. | | | | | P | ibChat is Offline. | Stand-by Alerts: OFF |
|---------------------|---------------------|--|---|---------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| We're | excited to announce | LibAn e that the 24/7 Cooperativ | swers 24/7 Cooperative: ve features are available to prev Watch Sneak-Peek | Recording Ava | ailable rs 24/7 Cooperativ | ve will be live on Febru | × |
| Administrative | Announcement | | | | | | |
| LibAnswers + | G Dashboard | Answers • Social | Stats • Ref. Analytics • | LibChat St | atus Mgmt 🛛 🗘 | Admin • \varTheta | Logost |
| Open Tickets (| 5) • Pending (| Comments (0) Error | s (0) Sparn (2) Statu | is Posts | _ | | |
| | Source All | Status N | mail 0 | Filter (cla | w) | | |
| Toggle All on Pag | - Action - | X | | | | | |
| Tickets 1 - 6 (of 6 | 6) | | | | | | |
| Id | Status | Question | | | Last Message From | Owner | Updated 🔶 |
| 2938056 | New | Iscritto a master | di Il livello presso Vs Univers ere alle riviste scientifiche ber | sit⊕; Non | Patron | BUM Biblioteca Umanistica | Feb 24 2020, 02:38pm |
| 80 | | impostato il pro PIPPO PLUTO (k Asked via System Materia / Subject k Qualifica / User typ Istituzione / Institut Matricola / User id | xy. Mi chiede ● ucia denarosi@unifi it) n normazioni generali / General informa ve Studente post laurea / Post gradui Son Università di Firenze 56789 | tion the student | | | |

Per vedere le proprie domande selezionare la propria biblioteca da **Owned by:**

| Q | Search | 0 |
|------|--------------------------------|---------------------------------|
| | I | |
| 🗆 Ui | nclaimed | |
| M 12 | e (Biblioteca di Scienze, BC | S) |
| 🗆 Bi | blioteca Biomedica, BME | |
| 🗆 Bi | blioteca di Scienze sociali, I | BSS |
| 🗆 Bi | blioteca scienze tecnologich | he, BST |
| 🗆 Bi | blioteca Umanistica, BUM | |
| | cienze Tecnologiche, ARC A | AGR ING |
| U | niversita' di Firenze, Chiedi | in biblioteca - Ask a librarian |

NB: Si consiglia di **accedere al servizio direttamente dall'email di notifica** dell' attribuzione di una domanda da parte degli amministratori.

Così facendo quando ci si autentica ci si trova direttamente nella domanda.

2. FLUSSO LATO BIBLIOTECA

2.1. Per rispondere a una domanda assegnata

Quando una domanda viene assegnata a una biblioteca, la biblioteca riceve un **avviso in posta elettronica** e trova la domanda **nella propria dashboard**, che presenta di default le **domande nuove (new)** e aperte (**open e pending**).

| LibAnswers + | 6 Dashboard | Answers * Social Stats * | Ref. Analytics • LibChat | Status Mgmt | O Admin - O | & scininea@unif.k @ Logost |
|---------------------|---------------------|---|--|------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Administrative / | Announcement | | | 20.12 | | -23 |
| Per scrivere qui l | basta andare in Adi | niniSystem settingiAdmin Alert box | IEdit, E' uno strumento utile | per condividere inform | iazioni e novità tra gli o | operatori. |
| Open Tickets (6 | i) - Pending (| comments (0) Errors (0) Sp | am (2) Status Posts | | | |
| | Source All | ~ Status Not Closed | Owned by Me (Bibliote | ca di Sci Name | • | |
| | | Email O | FR | er (clear) | | |
| Toggle All on Pag | e - Action - | × | | | | |
| Tickets 1 - 2 (of 2 | 9 | | | | | |
| Id | Status | Question | | From | Owner | Updated 🔶 |
| 2924976 8 Ø | New | prova per scienze francesca cagnani (francesca o Asked via System Materia / Subject Altro / Other Qualifica / User type Personale t.a Istituzione / Institution Università d | agnani@unifi.it) / Staff i Firenze | Patron | BCS Bibliotec Scienze | a di Feb 20 2020, 10:49am |
| 2806894 8 | Open | Quando apre la biblioteca di Chiara Razzolini (chiara razzol Asked via Staff Entry Materia / Subject Architettura / Arc Qualifica / User type Personale La | architettura ● ni@unfiit) hitecture / Staff | User | BCS Bibliotec Scienze | a di Feb 19 2020, 08:44pm |

Se si accede dalla notifica email ci si troverà direttamente all'interno della domanda e si potrà rispondere utilizzando l'editor.

Si può:

- inserire macro (consigliabile quella della biblioteca d'area da aggiungere dopo la firma][vedi 2.1.1]
- aggiungere un allegato
- aggiungere un contatto
- salvare come bozza (utile per mostrare che si è presa in carico la domanda)
- recuperare risposte già fornite [vedi 2.1.5]

Se la domanda è stata erroneamente assegnata alla Biblioteca ma in realtà pertiene ad altra area disciplinare, è possibile reindirizzarla ad altra biblioteca

| Mi sono laureato | due anni fa | | | | | | status wgmt | C Adr |
|--|--|--|---------------------------|----------------|--|------------------|---------------|-------|
| Asked By: Francesca | palareti 🟮 | . Posso pre | ndere in | prestito li | bri della bibliote | ca di Lette | re? | |
| Note from Chiedi in [Ownership assigned | i biblioteca - A to Biblioteca Ui | Ask a librariar manistica] | n Universit | a' di Firen: | ze (Oct 19 2019, | 09:33am): | | • |
| Emailed to: "Biblioteca U | Um <mark>ani</mark> stica" ≺info | uma@unifi.it> | ß | | | | | |
| Note from Chiedi in [Ownership assigned | i biblioteca - <i>I</i> to BST Bibliote | Ask a librariar ca scienze tecr | n Universit nologiche] | a' di Firen | ze (Feb 19 2020, | 09:48am): | | • |
| Emailed to: "BUM Biblio | oteca Umanistica" | <infouma@unifi.i< th=""><td>it>, "BST Bibli</td><td>ioteca scienze</td><td>tecnologiche" <biblioin< td=""><td>forma.architettu</td><td>ıra@unifi.it></td><td></td></biblioin<></td></infouma@unifi.i<> | it>, "BST Bibli | ioteca scienze | tecnologiche" <biblioin< td=""><td>forma.architettu</td><td>ıra@unifi.it></td><td></td></biblioin<> | forma.architettu | ıra@unifi.it> | |

| Create a Reply Post a | Internal Note Assign/Transfer | |
|-----------------------|--|----|
| Transfer to | User | |
| | Biblioteca Umanistica, BUM 👻 👔 | |
| Stili • Formato • | Q Search O | |
| | Select the user to own this ticket | te |
| | Account Holders | |
| | Biblioteca Biomedica, BME | |
| | Biblioteca di Scienze, BCS | |
| | Biblioteca di Scienze sociali, BSS | |
| 1 | Biblioteca scienze tecnologiche, BST | |
| | Biblioteca Umanistica, BUM | |
| | O Scienze Tecnologiche, ARC AGR ING | |
| 2 | A | |

Infine cliccare su SUBMIT AS NEW.

E' possibile filtrare lo **status** delle domande (tickets), e visualizzare i tickets assegnati ad altre biblioteche da **Owned by** :

| My Tickets 👻 | Shared Tickets (0) | Pending Comments (0) | Errors (0) | Spam (3) Sta | itus Posts | | |
|----------------------|--------------------|--|---------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------|--------------|
| | Source | Status Not Closed | Owned by | Me (Biblioteca so | ien kame | | |
| | | Email O | | 1.000 | (1997) | | |
| Toggle All on Page | - Action * | | | | | | |
| Tickets 1 - 3 (of 3) | | | | | | | |
| Id | Status | Question | | | Last Message From | Owner | Updated 🕹 |
| 2829574 | New | Appuntamento in biblioteca Grazialla Casarin (grazialla c | e e e e e e e e e e e e e e e e e e e | | Patron | BST Biblioteca | Dec 03 2019, |
| ê Ø | | Asked via Staff Entry | asa ing anit.it) | | | tecnologiche | 12.00pm |

Per aprire la domanda cliccare:

- sul titolo della domanda
- sull'icona "occhio" e poi sul bottone GO TO TICKET PAGE.

Veniamo spostati direttamente nell'editor della risposta (CREATE A REPLY)

2.1.1. Usare una Macro (template/script di QP)

Usare il comando **APPLY A MACRO TO TICKET** per inserire delle porzioni di testo già precompilate (come gli **script** in QP)



Inserire sempre la Macro con Indirizzo della Biblioteca a conclusione della risposta.

2.1.2. Aggiungere un allegato

Si possono allegare per trascinamento file fino a 20 mega

| | - |
|-----------|--|
| Files | |
| | |
| [| |
| | Click to choose files or drag them here. Maximum file ^{Im} ze: 20.0 MB |
| | Clear Files |
| | |
| Add Links | |

2.1.3. Aggiungere destinatari in cc

Dei tre campi **CC ANSWERS TO, ADD TO FAQ GROUP; ADD TO ANALYTICS**, utilizzare solo **CC ANSWERS TO** per inviare la risposta ad ulteriori destinatari inserendo gli indirizzi mail nel campo apposito

| CC Answer to | | Add Email |
|--------------------|--|-----------|
| | Emails in the list will receive notifications of replies and be allowed to post replies. Emails removed from the list will no longer be able to add replies to the ticket. | |
| Add to FAQ Group | Do not add to FAQ Group | Do |
| Add to Apphdics (A | Do not add to Analytics Dataset | |

ADD TO FAQ GROUP e ADD TO ANALYTICS possono essere utilizzati solo a livello amministratore

2.1.4. Salvare come bozza

Per salvare una bozza selezionare SAVE DRAFT

| Add to Analytics O | Scienze tecnologiche | ٠ |
|--------------------|---|---|
| Tipologia utente | Studente | ۲ |
| Scopo ricerca | Select One | • |
| Esito incontro | Select One | ٠ |
| Internal Note: | | |
| | Submit as Closed Save Draft Preview Email Cancel | |

La bozza potrà essere riaperta per completare la risposta, cliccando sull'iconcina "ingranaggio" **RESTORE DRAFT:**

| Entened to: httpp://electrolarginougameter | Reply actions | |
|---|-----------------------------|----|
| Reply Draft from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze (Nov 27 2 tnkihjihjidtdtrgyujihjijkmkl,lóàó | 2019, 11:48am): | |
| Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer | Créale PAQ Entry Delete | (R |
| Apply a Macro to Ticket 🛛 No Macro 🗸 | Apply | |

2.1.5. Assegnare una categoria alla domanda aggiungere TAG

Per assegnare la categoria alla domanda, a fini statistici, con parole chiave pre-impostate (le stesse che utilizzavamo in QP), è possibile aggiungere dei **TAG** per indicizzare le risposte all'interno del Knowledge base Explore: Tickets

Selezionare dai **TAG**, digitando alcune lettere, quelli pertinenti alla domanda e cliccare sul bottore Add. Non aggiungere mai nuovi tag. Nel caso contattare il proprio referente.

| GID: 2924976 Status: New Owned by: BCS Biblioteca d Science Unchain | |
|---|--------------------------------|
| Asked By: francesca cagnani (hancesca cagnani (hancisca cagnani (hancista)) Asked On: Feb 20 2020, 10-07am Last Updated: Feb | 20 2020, 10 40am Temaround: |
| 00:00:00 | |
| Ebitement * O Gashbeard Assures * Social Stats * Ref. Analysis * UBChat * Status Hyper O Admin | - O Antestatigentia |
| chamica Aaked By: transisca cagnani @ | |
| Note from Chiedi in biblioteca - Ask a Ibrarian Universita' di Firenze (Feb 20 2020, 10.49am): [Ownership assigned to BCS Biblioteca di Scenze] | • Tags |
| Emailed to: 'RCS Stillance & Science' receipting will to | ac . |
| Crease a Repty Post an Internal Note Assign/Transfer | Aeguszioni |
| Apply a Matro to Ticket Ø No Matro - Apply | Reuse Areasers |
| 26 • 1000000 • 0• A.• B. I S. X. 0.00 B. A.• B A. B I S. 0.00 B B A.• D.• D.• A.• D.• A.• D.• A.• D.• D.• D.• D.• <t< td=""><td>Helpful Tools</td></t<> | Helpful Tools |
| arova 6 (saosta BCS | Search LibAmount (FAQs) w |
| | Nor |
| | (Results open in a new window) |

Questi i TAG attualmente utilizzabili:

Accesso Acquisizioni Assistenza servizi (proxy, rete, P&P) Banche dati Catalogo e collezione Circolazione e Login Corsi e e-learning DD-richiesta copia Digitalizzazioni Direzionale ILL-prestito interbibliotecario Inappropriato OA e Flore Rari e archivi Reclami suggerimenti Reference – consulenza bibliografica Risorse elettroniche Spam Tesi

| Tag 🔺 |
|---------------------------------------|
| Accesso |
| Acquisizioni |
| Assistenza servizi (proxy, rete, P&P) |
| Banche dati |
| Catalogo e collezione |
| Circolazione e Login |
| Corsi e e-learning |
| DD-richiesta copia |
| Digitalizzazioni |
| Direzionale |
| ILL-prestito interbib |
| Inappropriato |
| OA e Flore |
| Rari e archivi |
| Reclami suggerimenti |
| Reference-consulenza bibliografica |
| Risorse elettroniche |
| Spam |
| Tesi |

| ac | |
|--------------|--|
| Accesso | |
| Acquisizioni | |
| | |

| Tags | |
|--------------------------|--|
| Accesso | |
| Add Tag | |
| Add | |

2.1.6. Riusare risposte

E' possibile catturare una risposta già data per rieditarla e inserirla automaticamente nel testo della risposta da inviare, utilizzando **REUSE ANSWERS.**:

| e (Dec 03 2019, 12:21pm): | • | |
|---------------------------|---|--|
| isi@unifi.it | • | Reuse Answers Recommendations from your system (FAQs) (7): show Recommendations from your system (private) (9): show |
| | ٥ | Keyword Search |

Si può selezionare la domanda da riutilizzare:

• Dalle FAQ (Recommendations from your system FAQ)

| Note from ARC AGR ING Scienze Tecnologiche (Nov 19 2019, 11:50am): [Status changed to Open] | Reuse Answers |
|---|--|
| Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer Apply a Macro to Ticket O No Macro + Apply | Recommendations from your system (FACs) (10); hide #192026: A che ora apre la Bibliotoca di scienze social? @corp. |
| 5000 - Normale - Causteen - A - Ca- B I 5 III X IIII IIII IIIII IIIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII | #19205-4 Vornel sapere se la biblioteca Umanistica organizza così sull'uso delle banche dati disciplinari. Grazie (\$ Copy) #192075: "Non sono iscrittora all'università. Posso frequentare la biblioteca? (\$ Copy) #192055. Avrei bisogno di |
| | Informazioni sulle donne nel servizi sociali per la mia tesi @ Copy #192062: Quali biblioteche |

• Dal **KB** (Recommendations from your system private)

| Reply from BST Biblioteca scienze tecnologiche (Dec 18 2019, 11:09am): | Reuse Answers |
|--|--|
| PROVA CC Emailed to: "Graziella Casarin" «graziella casarin@unifi.tt», chiara.razzolini@unifi.tt, lucia denarosi@unifi.tt | Recommendations from your system (FAQs) (1): show Recommendations from your system (private) (2): hide |
| Reply from chiara razzolini (Dec 18 2019, 11:11am): prova risposta II 18/12/2019 11:09, Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto: Emailed to: "Graziella Casarin" «graziella casarin@untfi.t», chiara razzolini@untfi.t, lucia denarosi@untfi.t | Quando apre la biblioteca architetturad097711 Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze socia Quale orario osserva la sa di consultazione riservata fondi. Devo consultare un |
| Note from BST Biblioteca scienze tecnologiche (Dec 18 2019, 11:14am): [Status changed to Pending.] | libro antico posseduto dall biblioteca di Scienze socia Quale orario osserva la sa di consultazione riservata fondi storici? |
| Reply from Graziella Casarin (Dec 18 2019, 11:17am): Ok | Keyword Search |

Per cercare la risposta da riutilizzare possiamo fare una ricerca per Keyword che si effettua sul full-text delle risposte e delle FAQ (non sui tag) o per Question ID (numero identificativo della domanda).

| Reply from BST Biblioteca scienze tecnologiche (Dec 18 2019, 11:09am): | Reuse Answers |
|---|--|
| PROVA CC Emailed to: "Graziella Casarin" «graziella casarin@unifi.lt», chiara razzolini@unifi.lt, lucia denarosi@unifi.lt | Recommendations from your system (FAQs) (1): show Recommendations from your system (private) (2): hide |
| Reply from chiara razzolini (Dec 18 2019, 11:11am): prova risposta Il 18/12/2019 11:09, Università di Pirenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto: | Quando apre la biblioteca di architetturad097711 Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze sociali Quate conto cosservo la sala |
| Emailed to: "Oraziella Casarin" «graziella casarin@unifi.it», chiara razzolini@unifi.it, lucia denarosi@unifi.it Note from BST Biblioteca scienze tecnologiche (Dec 18 2019, 11:14am): [Status changed to Pending.] | Could of an official and a set of |
| Reply from Graziella Casarin (Dec 18 2019, 11:17am): Ok Il Mercoledi 18/12/2019 11:11 Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto: | Keyword Search Copy an Answer Oversite ID |
| Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer | FAQ Entry • |

Per incollare la risposta selezionata, cliccare su APPEND REPLY to the text editor

| Reply from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze (Sep 18 2019, 12:02pm): | |
|--|-----------------------------------|
| Orario di biblio in-forma | |
| | |
| | |
| | + Append reply to the text editor |

È inoltre possibile cercare una risposta per numero identificativo inserendolo nel campo **COPY AN ANSWER** e selezionando dal menu a tendina tickets o FAQ. Cliccare su **LOAD ANSWER** per visualizzare la risposta

| | Keyword | Search |
|----------|----------------|--------|
| 4 | Copy an Answer | |
| Files | 2770790 | |
| | Ticket | • |
| <u>+</u> | Load Answer | |

La risposta verrà copiata cliccando su **APPEND REPLY TO THE TEXT EDITOR**.

2.1.7. Inviare risposte

Per inviare la risposta selezionare:

- 1. **SUBMIT AS CLOSED** quando la risposta è completa e non ci aspettiamo ulteriori interazioni dall'utente. Nel caso in cui l'utente invii una risposta a questa domanda, la domanda compare nella dashboard con lo status Open
- 2. **SUBMIT AS PENDING** quando inviamo una richiesta di chiarimenti all'utente oppure quando mandiamo una risposta interlocutoria per prendere tempo
- 3. SUBMIT AS OPEN non usare (simile a pending)
- 4. SUBMIT AS NEW non usare (riservato all'amministratore per assegnare la domanda)

2.1.8 Spostare una richiesta Reference e assistenza alla ricerca da CIB ad Analisi di riferimento

Per ottenere che le transazioni di reference entrate in Cib siano contabilizzate correttamente nelle statistiche occorre spostarle manualmente in Analisi di riferimento (Analytics), questa procedura si usa esclusivamente per le richieste taggate in Cib <u>"Reference e assistenza alla ricerca".</u>

La procedura di registrazione si fa contestualmente alla risposta.

Entrare in Cib sulla richiesta assegnata

| □ 76869 | 29 | Nuova | PROVA per istruzion Lucia Briani (lucia.bria Inserita tramite Sistem Qualifica / User type Stu Istituzione / Institution U Matricola / User id D2138 Materia / Subject Fisica e | i reference e assistenza alla r ni@unifi.it) a C Jente / Student niversità di Firenze 365 Astronomia / Physics and Astronom | ricerca () | | Utente | |
|-------------|--|--|---|--|------------|---|----------------------------------|----------------------|
| | | | | | | Tag | alla cicorea | ^ |
| | | | | | 1 | Assiunal tag | Aggiung | ere |
| | | Clicca per scegliere i file o Dimensioni massime del fi | trascinali qui. le: 20.0 MB | Cancella | file | Metriche ticket 9 Livello di priorità Interazioni Registro azioni | Aggiun <u>Visualizza re</u> | gere 1 sgistro |
| | | | | | ~ | JJER JIC Correlato a | 0h 0 0h 0 |)m Os)m Os |
| i carbone a | | | | Aggiungi indirizzo email | | Follower dei biglietti | 0 (<u>Visualizza/Aggiungi u</u> | <u>itenti</u>) |
| | Gli indirizzi email in q risposte. Gli indirizzi e questo richieste. | uesto elenco riceveranno notifich email cancellati da questa lista no | e di risposte e potranno inviare n potranno aggiungere risposte a | | | Riutilizza le risposte | | ~ |

contestualmente alla creazione della risposta compilare il tag in fondo alla schermata "Aggiungi ad Analytics"

| Invia la risposta in copia carbone a | Gli indirizzi email in questo elenco riceveranno notifiche di risposte e potranno inviare risposte. Gli indirizzi email cancellati da questa lista non potranno aggiungere risposte a questo richieste. | |
|--------------------------------------|---|---|
| Aggiungi al gruppo FAQ | Non aggiungere al gruppo FAQ | ~ |
| Aggiungi ad Analytics () | Non aggiungere al set di dati di AnalyticsDo not add to Analytics Dataset | ~ |
| | Invia risposta come Chiusa 🔺 Salva bozza Anteprima email Cancella | |

Dal menù a tendina selezionare la biblioteca dove dovrà essere spostata la transazione (la propria biblioteca). Selezionando la Biblioteca si apriranno una serie di tag da compilare, sono i tag che regolarmente compiliamo per le transazioni di reference inserite manualmente in Analisi di Riferimento

| Aggiungi ad Analytics 🕄 | Scienze | ~ |
|-------------------------|--|---|
| Tipologia utente | Selezionarne uno | ~ |
| Scopo ricerca | Selezionarne uno | ~ |
| Esito incontro | Selezionarne uno | ~ |
| Durata incontro | Selezionarne uno | ~ |
| Corsi di laurea e aree | Selezionarne uno | ~ |
| Tipo transazione | Selezionarne uno | ~ |
| Bibliotecario | Selezionarne uno | ~ |
| SEDE | Selezionarne uno | ~ |
| Nota interna: | | |
| | Invia risposta come Chiusa Salva bozza Anteprima email Cancella | |

Notare che il **Tipo di transazione** dovrà sempre essere registrato selezionando la voce "**Via** mail/Chiedi in biblioteca"

| Aggiungi al gruppo FAQ | Non aggiungere al gruppo FAQ | ~ |
|-------------------------|---|---|
| Aggiungi ad Analytics 🚯 | Scienze | ~ |
| Tipologia utente | Studente | ~ |
| Scopo ricerca | Esame | ~ |
| Esito incontro | Positivo | ~ |
| Durata incontro | < 30 minuti | ~ |
| Corsi di laurea e aree | Fisica e astrofisica | ~ |
| Tipo transazione | Via mail/Chiedi in biblioteca | ~ |
| Bibliotecario | Briani | ~ |
| SEDE | PS | ~ |
| Nota interna: | | |
| | Invia risposta come Chiusa 🔺 Salva bozza Anteprima email Cancella | |

infine inviare la risposta: "Inviare la risposta come chiusa"

Dopo aver chiuso la transazione spostarsi sulla TAB **Analisi di riferimento** e selezionare **Visualizza e modifica transazioni,** per controllare che la nuova transazione sia stata registrata correttamente.

| 4 Cruscotto | Richieste | & FAQ 🕶 | Social | Statistich | ie 🔻 | Analisi di riferimento 🕶 | LibChat |
|-------------------|-----------|---------|---------------|------------|------|---|---------|
| Vessuno seleziona | ato 🗸 S | | lessuno selez | ionato 🗸 | Pe | Aggiungi transazione Visualizza/Modifica tran Statistiche Cross Tab Report | sazioni |

Vista chiusa

| | <u>Data/ora</u> ↓ | <u>Ultimo aggiornamento</u> | Domanda/Risposta | | | | | Inserito da |
|---------------------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|---|------------------|---------------|-------------------|
| ID (ID biglietto/Chat ID) | Tipologia utente | Scopo ricerca | Esito incontro | Durata incontro | Corsi di laurea e aree | Tipo transazione | Bibliotecario | SEDE |
| o26216229 (* <u>7686929</u>) | apr 10 2025, 02:03PM | apr 10 2025, 02:03PM | Q: PROVA per istruzioni | i reference e assistenza all | a ricerca | | | BCS Biblioteca di |
| C 🔒 | | | A: risposta di prova xxxxxxx | 000000000000000000000000000000000000000 | 000000000000000000000000000000000000000 | | | Scienze |

Vista aperta:

| Domanda | | 0 | B Risposta | | |
|--|---|-------------------------------------|---|--|---|
| PROVA per istruzioni reference e assis | stenza alla ricerca | | risposta di prova xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx | 00000000000000000000000000000000000000 | |
| Digitare ulteriori dettagli (facoltativo). 1 | 000 chars max. | | | | <i>b</i> |
| Includere questa transazione nella Kr | nowledge Base pubblica. | | Vedi se domande simili sono già ne | lla base di conoscenza pubblica: | Ricerca |
| TimeStamp: O Corrente Impost | are: | Risposte da: | | Nota interna: 🚯 | |
| 2025-04-10 14:03 | | Biblioteca di Scienze, BCS | * | | |
| Tipologia utente | Scopo ricerca | Esito incontro | Durata incontro | Corsi di laurea e aree | Tipo transazione |
| Studente Dottorando Docente Ricercatore Personale t.a. Esterno Specializzando Assegnista | Tesi laurea V.O/ciclo unico Tesi laurea specialisica Tesi laurea tiennale Tesi posi laurea (Master/Dottorato/S Esame Ricerca Pubblicazione scientifica Altro | Positivo Negativo Riorientato | Image: Solution of Solution Image: Solution of Solution <t< td=""><td>Chimica astrofisica informatica di Alemanica di Alemanica</td><td>In presenza on line Via mail/Chiedi in biblioteca per telefono</td></t<> | Chimica astrofisica informatica di Alemanica | In presenza on line Via mail/Chiedi in biblioteca per telefono |
| Bibliotecario | SEDE AN BO GE MA PS | Salva modifiche Cancella | | | |

NB: può capitare che il campo **Risposta** venga visualizzato in analisi di riferimento in html (è capitato su qualche prova di trasferimento), non è molto leggibile e di poca utilità. Si raccomanda di cancellare tutto il contenuto del campo così da non appesantire le registrazioni, i contenuti della risposta sono comunque sempre rintracciabili nella transazione di partenza in Cib.

NB: Poniamo il caso di aver chiuso una richiesta Cib taggata "**Reference e assistenza alla ricerca**" e aver dimenticato di registrarla in Analisi di riferimento.

È possibile rientrare nella richiesta, compilare tutti i campi come al punto "Aggiungi ad Analytics "

poi "**inviare la richiesta come chiusa**", i dati si trasferiranno automaticamente su Analisi di riferimento. Se non sono stati inseriti ulteriori testi in "**Crea una risposta**" non sarà inviata alcuna ulteriore email all'utente della richiesta.

NB: se successivamente l'utente riapre la richiesta e la transazione va avanti, non ci sono automatismi che aggiornano la stessa su "Analisi di riferimento" e se si facesse nuovamente la procedura **Aggiungi ad Analytics**, questa duplicherà la registrazione su **"Analisi di riferimento**, non la sovrascriverà.

3. KNOWLEDGE BASE EXPLORER (MENU ANSWERS)

3.1. Per creare una domanda (Tickets)

Per ora il canale da cui riceviamo le domande è il **modulo (via System)**.

Ticket possono però essere creati quando riceviamo una domanda via email che riteniamo possa essere trattata con LibAnswers. Verrà considerata **via Staff entry**



L'alternativa e' quella di registrarla come **reference in presenza** e di aggiungere la transazione ad **Analytics**. [vedi par. 5]

| | LibAnswers + | 10 Dashboard | Answers - | Social | Stats • | Ref. Analytics - | LibChat + | Status |
|---------------------|---|--|---|-----------------------------|----------------------------|--|---------------------------------|--------|
| | Create Create new conte | ent for your LibAn | Crease FAQ Entries Tickets iswers system | s n. | | | | |
| Use the for ques | this form to create a orm below, then hit (tion. ate a Ticket | new email ticket to Create Ticket to be t | be answered ir aken to the full | n your LibAn: Answer pag | swers syste e, where yo | m. Enter the releva u can create a repl | int information in y to this | 1 |
| | * = Required Fig | eld | | | | | | |
| | *Question | prova aggiu | unta ticket per B | 3CS | | | |] |
| | | 150 chars ma | DK. | | | | | |
| | Question Detail | s prova testo | ticket aggiunto | 1 | | | | |
| | | If known, add once someon | any additional e replies to this | details abou s ticket. | t this quest | ion; this will be visit | ble to the patron | |
| | Asked by (name | fc | | | | | |] |
| | *Asked by (emai | francesca.c | agnani@unifi.it | t | | | |] |
| | Materia / Subjec | Informazio | ni generali / Ge | eneral inform | ation | | ~ | ł |
| (| Qualifica / User typ | Personale | t.a./ Staff | | | | 2 | ł |
| lst | ituzione / Institutio | n Università | di Firenze | | | | 2 | ł |
| | Matricola / User i | d 101823 | | | | | | |
| | | Create Tick | et | | | | | |

Dal MENU ANSWERS (barra gialla in alto) selezionare CREATE e compilare il FORM (TAB TICKET)

| LibAnsw | ers - 10 Dashboard | Answers - Socia | i Stats - | Ref. Analytics - | LibChat • St | atus Mgmt | 🗘 Admin 👻 | 0 |
|---------------------|--|--|--|-----------------------------|--|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Knowl | edge Base Explo | Create FAQ Entries Tichets | | | | | | |
| | edge Base Explore | er: Tickets | Answere | r & Turnaround | Referrer 🔳 Ex | port | | |
| D O | Full Text | Sourc | • Al | - Status Al | - Asked fr | om 2020-01-20 | to 2020 | -02-26 |
| | Updated between | and | | Owner None selecter | d - Tag | Select tags | | |
| | Materia / Subject View All Limit by Day All Day | Qualifi Limit by Time | ca / User type between 00 P Email 0 | View All v s v and 24 hrs v | Istituzione / Inst Turnaround (hou Filter (0 | itution View A | |] |
| Tickets 1 - | on Page - Action - v | | | | | | | |
| Id | Question | N | ame | Status | Owner | Asked | Last Update | RA Transact |
| 2941345 8 | prova aggiunta ticket per Asked via Staff Entry Queue: Unversita di Prenze - biblioteca Materia / Subject Informazioni information Qualifica / User type Persona Istituzione / Institution Univer Matricola / User id 101823 | r BCS () fc SBA - Chedi in i generali / General lie t.a. / Staff sità di Firenze | ncesca cagnani@un | New 18.2 | BCS Biblioteca di Scienze | Feb 26 2020, 12:23pm | Feb 26 2020, 12:23pm | |

La ricerca delle domande

Dal **MENU ANSWERS (barra gialla in alto)** selezionare **TICKETS**: per cercare all'interno del **Knowledge base explorer**, dove vengono salvate tutte le domande con le relative risposte in qualsiasi stato (close, new, pending ecc.) ricevute via System o aggiunte dal bibliotecario via Staff entry.

Attenzione: La ricerca nel campo full text viene eseguita con parole in OR. E' possibile però utilizzare AND o apici " " per ottenere risposte più mirate.

[Abbiamo richiesto che di default possa essere utilizzato l'operatore AND invece di OR]

4. HOMEPAGE DEL SERVIZIO – LATO UTENTE

La preparazione della hp, del modulo, dell'impostazione delle FAQ, ... ha richiesto da parte del gdl un discreto lavoro, ma il risultato ci sembra buono. Questa l'interfaccia utente:

| | VENSITA SEA LI STUDI RENZE di Alamao | | | | |
|--|--|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| Università di | Phiedi in biblioteca | | | | |
| Chiedi in B non trovi c richiesta. | iblioteca è un servizio di informazione online offerto dalle biblioteche dell'Università di l ò che stai cercando, compila il modulo online: riceverai la risposta al tuo indirizzo di pr | irenze. osta elet | Inserisci la tua tronica entro tre | domanda nel t giorni lavorat | oox di ricerca. Se ivi dall'invio della |
| Cerca nel | e FAQ, scrivi qui la fua domanda | Scorri | 11 Risposte | ita eng 👻 | Argomenti + |
| Popolari | Recenti | | Contattaci | P. | |
| Quali biblic | oteche dell'Ateneo sono aperte il sabato? | | | | |
| Argomenti | Orari di apertura | | ZComp | ila il modulo con | la tua domanda! |
| Sono utent università | e di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle altre biblioteche delle toscane? | | | | |
| Argomenti | Accesso alle biblioteche universitarie toscane | | | | |
| Posso acco universitar | edere alle banche dati e al periodici elettronici fuori dalla rete Internet ia? | | | | |
| Argomenti | Accesso a fonti on line Banche dati Periodici elettronici | | | | |
| Come fare | per vedere se un libro è disponibile in biblioteca? | | | | |
| Argomenti | Assistenza alla ricerca Prestito bibliotecario | | | | |
| Ho imposta ateneo | to il proxy, ma non riesco ad accedere alle fonti elettroniche fuori dalla rete di | | | | |
| Argomenti | Accesso a fonti on line Banche dati Periodici elettronici | | | | |
| Collaboro | con l'Università di Firenze, posso utilizzare le biblioteche e i loro servizi? | | | | |
| Argomenti | Accesso alle biblioteche dell'Università di Firenze | | | | |
| Come facc | io a prenotare un libro? | | | | |
| Argomenti | Prestito bibliotecario | | | | |
| Cerco un a | rticolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederlo in biblioteca? | | | | |
| Argomenti | Richiesta di articoli | | | | |
| Cerco un li | bro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerio? | | | | |
| Argomenti | Prestito interbibliotecario | | | | |
| Possono e | ssere prese in prestito le riviste? | | | | |
| Argomenti | Periodici | | | | |
| | | | | | |
| | Powered by Springshare, Tufti i diritti riservati Login a Lib | apps | | | |

Quando l'utente digita una parola nel box di ricerca, LibAnswers (LA) propone delle domande analoghe, nel full text delle quali ha trovato il termine scritto.

L'utente può scegliere una delle domande proposte e vedere la FAQ corrispondente.

| availie Corea | Servi 11 Directo de Loro de Accordo |
|---|---|
| Possono essere prese in prestito le riviste? | Scott in ruspusie inalieng • Argumenu • |
| Come faccio a prenotare un libro? | |
| Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso | |
| fare per ottenerlo? | Contattaci |
| Come fare per vedere se un libro è disponibile in | _ |
| bblioteca? | Compila il modulo con la tua domanda! |
| sono utente di un ateneo toscano. Posso usutruire dei servizi delle altre biblioteche delle università toscane? | |
| Sono utente di un ateneo toscano. Posso usurruire dei servizi delle altre biblioteche del | lle |
| universita toscane? | |
| Argomenti Accesso alle biblioteche universitalie toscane | |
| Q. Sono utente di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle a biblioteche delle università toscane? | Itre Contattaci |
| | |
| Risposta | Compila il modulo con la tua domandat |
| Gli utenti dei tre atenei toscani aderenti al Sistema bibliotecario atenei Regione Toscana (SBART) posso | no |
| accedere alle biblioteche universitarie di Firenze, Pisa e Siena, mantenendo i diritti (prenotazione, prest rimono) disposibili con le credenziali glassiate dall'atenen al quale sono iscritti | tito, |
| | |
| Dovranno identificarsi solo la prima volta che si presenteranno in una delle biblioteche dell'università partn | er. |
| | |
| Argomenti | |
| Annana alla bibliotoche uni antibule torenno | |
| Pocesso are autorative anterstate tostate | |
| Illino and the Manalani Discost a sum di | |
| 12, 23, 2019 18 Chied in biblioteca - Ask a | |
| librarian Universita' di Firen | ze |
| Ti è stato utile? 🖒 1 10.0 | 0 |
| | |
| | |
| banca dati Cerca Scorr | i 11 Risposte ital eng • Argomenti • |
| | |
| | |
| Risultati di ricerca per: banca dati | |
| Visualizzati 1 - 6 (sufi) Ordina ser - | |
| Posso accedere alle banche dati e al periodici elettronici fuori dalla rete internet universitaria? | Argomenti (più trequenti) |
| Utimo appiornamento Dec 23 2010, 05 31pm Argomenti Auseus a tunt on time Banche dati Perladui vietturiat | Accesso a fonti on line (2) |
| Ho impostato il prozy, ma non riesco ad accedere alle fonti elettroniche fuori dalla rete di ateneo | dell'Università di Firenze (2) |
| Ultimo appiornamento Dec 23 2019, 05 37pm Argementi Aussia a tust as tise Rande dat Percelui eleborat | Banche dati (2) |
| Non sono iscrittola all'università. Posso frequentare la biblioteca? | Periodici elettronici (2) |
| Utimo apgiornamento Jun 10 2020, 03 20am Argomenti Aussus ate tatavecte sertanavati al Favore | Prestito interbibliotecario (1) |
| Collaboro con l'Università di Firenze, posso utilizzare le biblioteche e i loro servizi? | Michigata di articoli (1) |
| | |
| Ultimo apgiornamento Dec 23 2019, 05 11pm Argomenti Aussia alle bibliodede dell'Decensia di Poesar | Parole chiave |
| Ultimo applomamento Dec 23 2019, 05 11pm Argomenti aussus als biblioste antiseventi il Pressu Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerlo? Ultimo applomamento Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti (Pressu Variabilitatura) | Parole chiave Nessuno trovato Gruppi |
| Ultano approxamento Dec 22 2019, 05 11pm Argomenti (kassas als kassas als kassas de basas) Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerio? Ultano approxamento Dec 22 2019, 02 40pm Argomenti (heats undatassas) Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederio in biblioteca? | Parole chiave Nessuno trovato Gruppi Domande in Italiano (6) |
| Utereo aggiornamente Dec 23 2019, 05 ffpm Argomenti Reseau ata babilente actioneesta a Pressa Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerio? Utereo aggiornamente Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Reseau analise Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederio in biblioteca? Utereo aggiornamente Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Reseau at attenti | Parole chiave Nessuno trovato Gruppi Domande in Italiano (6) English questions |
| Uterro apportamento Dec 22 2019, 05 ffpm Argomenti Investo at laborate actioneesti a Presso Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerto? Uterro aggiornamento Dec 22 2019, 02 40pm Argomenti Presto variationeesti Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederio in biblioteca? Uterro aggiornamento Dec 23 2019, 02 41pm Argomenti Invesso il anset | Parole chiave Nessuno trovato Gruppi Domande in Italiano (6) English questions |
| Ulterno apgiornamento Dec 22 2019, 05 ffgm Argomenti Invesso da babilitada active | Parole chave Nessuno trovato Gruppi Domande in Italiano (6) English questions |
| Ultano aggiornamento Dec 23 2019, 05 ffgm Argomenti Invesso da babilanda actioneresti a trener Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerlo? Ultano aggiornamento Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Investo vankatumente Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederio in biblioteca? Ultano aggiornamento Dec 23 2019, 02 41pm Argomenti Investo di uniciti | Parole chave Nessuno trovato Cnuppi Domande in Italiano (6) English questions |
| Utterio apgiornamento Dec 23 2019, 05 ffgm Argomenti Insussi als babilistica actionescia il resent Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerio? Utterio apgiornamento Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Insussi una babilioteca? Utterio apgiornamento Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Insussi una babilioteca? Utterio apgiornamento Dec 23 2019, 02 40pm Argomenti Insussi ul assail Non hai trovato quello che cercavi? Yevia la 502 domanda Stationanda | Parole chave Nessuno trovato Cruppi Domande in Italiano (6) English questions |

Più termini purtroppo vengono ricercati **in OR**. Ma è possibile usare l'**AND** e le **"** " per un recupero piu' efficace. Nel caso in cui non trovi una domanda/risposta utile LA propone di **inviare la domanda**

| Risultati di ricerca per: scifinder | |
|--|--|
| Visualizzati 0 - 0 (su0) Crdina per + | a Armonanti (mi) tuonunti). |
| | Argument (put requent) |
| | Partie chine |
| | Lincolno investo |
| Questa domanda non é mai stata posta | • Gruppi |
| | Domande in Italiano English questions |
| | |
| Chiedi in biblioteca | |
| La tua domanda / Your Question | |
| Formula in modo chiaro e dettagliato la domanda. Ti risponderemo entro 3 giorni lavorativi. / Fill out your question and we will get back to you within 3 working days | |
| Domanda / Question | |
| Spiegazione più dettagliata / More details | |
| | |
| Ricevi una mail di conferma / Confirmation email | |
| I tuoi dati / Your Info | |
| Email * | |
| | |
| Nome e Cognome / First Last Name * | |
| | |
| Qualifica / User type " | |
| Seleziona ~ | |
| International Institution * | |
| Selections | |
| U NALAN BA | L. |
| Matricola / User id | |
| | |
| Ambito disciplinare / Question topic | |
| Hataria (Sublast * | |
| Salemona | |
| | |
| I campi contrassegnati con * sono obbligatori / Fields marked with * are mandatory Invia la tua domanda / Submit your question | |
| Con l'accesso e l'uso del servizio "Chiedi in biblioteca" su piattaforma LibAnswers (Springshare) si acconsente al trattamento dei propri dati personali, e di tutti gli altri dati forniti, che saranno trattati da Springshare nel pieno rispetto del GDPR 25 maggio 2018. Leggi l' informativa sulla privacy di Springshare e la Policy sulla privacy dell'Ateneo fiorentino. Per informazioni dettagliate su come Springshare stia implementando la conformità al GDPR, consulta: GDPR Compliance Plan . | |

L'utente viene avvertito da un **pop-up** che la sua **domanda e' stata presa in carico** e che **riceverà un messaggio via email**.

Questo il messaggio inviato all'account del'utente.

| La tua | richiesta | è stata ricevuta / Your submission to LibAnswers was Messaggio 1 di 905 📧 💽 |
|------------------|-------------------------------------|--|
| | Mittente | Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca <chiedibib@unifi.libanswers.com< th=""></chiedibib@unifi.libanswers.com<> |
| | Destinatario | Francesca Cagnani <francesca.cagnani@unifi.it> 1</francesca.cagnani@unifi.it> |
| | Data | Oggi 15:57 |
| Salve France | sca Cagnani, | |
| La tua domar | nda è stata ric | evuta. |
| Ti rispondere | mo prima possi | bile! Nel frattempo puoi consultare le nostre FAQs per recuperare quelle che possono rispondere alla tua domanda. |
| Hi Francesca | Cagnani, | |
| Your question | was success | fully submitted to LibAnswers. |
| We will get b | ack to you as | soon as possible! In the meantime, you might want to search our FAQs for related FAQs that may answer your question. |
| Domanda | originale / | Original Question |
| Feb 06 2020, | 03:57pm via Sy | stem |
| devo fare un | azioni sulla ban a ricerca sulla | ca dati Scifinder tossicità di un prodotto |
| | | |
| | | |
| This email is se | int from Chiedi in | biblioteca in relationship to ticket id #2907029. |
| Read our priv | acy policy. | |
| | | |

La domanda arriva a Chiedibib@unifi.it

5. PER INSERIRE DOMANDE DI REFERENCE IN PRESENZA

Dal profilo biblioteca di Libanswers, scegliere dal menu in alto **Ref. Analytics**, e selezionare **ADD TRANSACTION**



Selezionare la propria biblioteca [fare attenzione perché di default compare il dataset della Biomedica!]

| Add Transaction Dataset: | Biomedica • Biomedica | | DLibChat is Offline. |
|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Domanda | Scienze sociali Scienze | 😂 Risposta | |
| Type the question (140 chars max) | Scienze tecnologiche Umanistica | Type the answer here. | |

Nel campo **Domanda** inserire l'argomento della ricerca ed eventualmente completarlo nel campo sottostante con le parole chiave o la stringa di ricerca utilizzate. Nel campo **Risposta** indicare le fonti utilizzate (banche dati, cataloghi, altre fonti):

| Add Transaction Dataset: Umanistica | | ClibChat is Offline. | | |
|--|---|--|--|--|
| Domanda | e | Risposta | | |
| Confronto fra sistema scolastico italiano e finlandese | | Education source / Eric / ecc. | | |
| Parole chiave / Stringa di ricerca | | | | |
| | | | | |
| Include this transaction in the public knowledge base. What is this? | | See if similar questions are already in the public knowledge base: | | |
| | | Search | | |

Allo stato attuale non è ancora disponibile il Public Knowledge Base, che potrà in seguito essere consultato per ricercare eventuali risposte fornite e archiviate.

Nell'Internal Note digitare il nome e i recapiti dell'utente.

Selezionare poi dai menu a tendina sottostanti le voci:

TIPOLOGIA UTENTE, SCOPO RICERCA, ESITO INCONTRO, DURATA INCONTRO, CORSI DI LAUREA/AMBITO DISCIPLINARE.

Infine cliccare su SUBMIT & CLEAR:

| Time Stamp: Current Edit Date/Time | | Answered By: | | Internal Note: () | |
|---|--|---------------------------------------|--|--|---|
| | | Biblioteca Umanistica, Bi | • MU | MARIO ROSSI (email - telefo | no) |
| lipologia utente | Scopo ricerca | Esito incontro | Durata incontro | Corsi di laurea | _ |
| Studente Dottorando Docente Ricercatore Specializzando Assegnista Personale t.a. Altro | Tesi laurea MO/ciclo un Tesi laurea specialistica Tesi laurea triennale Tesi post laurea (maste Relazione per esame Ricerca Atro Pubblicazione scientific | Positivo * Negativo Riorientato | < 30 minuti Tra 30 minuti e 1 ora 1 ora e mezzo > 2 ore | Lettere Lingue, letterature e stu Progettazione e gestion Scienze umanistiche pe Storia Storia e tutela dei beni i Scienze dell'i fol scazios Archeologia Filologia, letteratura e s Filologia, letteratura e s | Submit & Submit & Clear What's the difference? |