

# 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: [https://unifi.libapps.com/libapps/login.php?site\\_id=17771&target=](https://unifi.libapps.com/libapps/login.php?site_id=17771&target=)

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

## LibApps Login @ Universita Degli Studi di Firenze

Your email or password were incorrect.

Login with your LibApps account credentials:

[Log Into LibApps](#)

[Reset Password?](#) | [Login FAQ](#)

What is LibApps? LibApps at Universita Degli Studi di Firenze is a platform powering LibGuides, LibAnswers, LibCal, LibInsight, and other Springshare tools licensed by your institution.

Browser Support: Chrome, Firefox, Safari, IE11+. Cookies must be enabled.

La schermata di default è **LibApps**.

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

SPRING TO...  
LibApps  
**LibAnswers**

Welcome to your LibApps Dashboard! Access individual systems/apps from the My LibApps box below. Use the menu at the top of the page to customize your account, profile, and other aspects of your LibApps experience.

Hot Off The Presses!

Springy U  
Learning designed for you!  
15 Self-Paced LibCal Courses Available Now!

Springy News

My LibApps

Your account at Universita Degli Studi di Firenze has access to the following sites. For help, please contact the administrator(s) for this LibApps site: Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze.

Admin Interface	Site Domain	Level	Site ID
Chiedi in biblioteca	unifi.libanswers.com	Admin	17771

Librarian

Chiedi in biblioteca - Ask a Librarian  
Universita' di Firenze

[Email Me](#)

Contact:

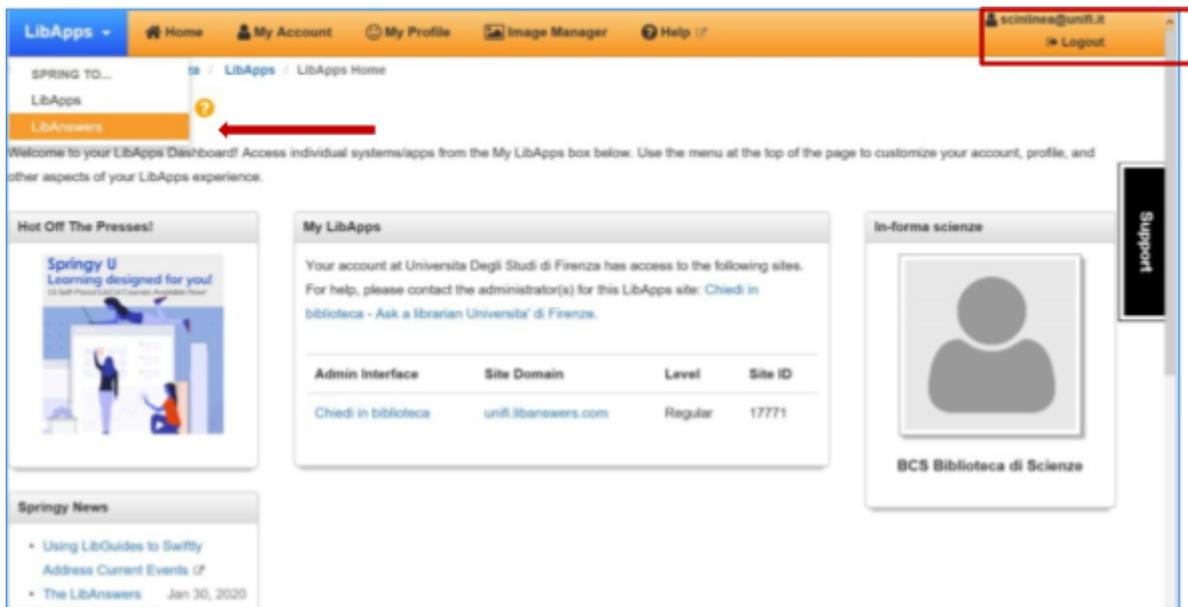
Questi sono gli attuali account settati:

- 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
- Università di Firenze, Chiedi in biblioteca - Ask a librarian

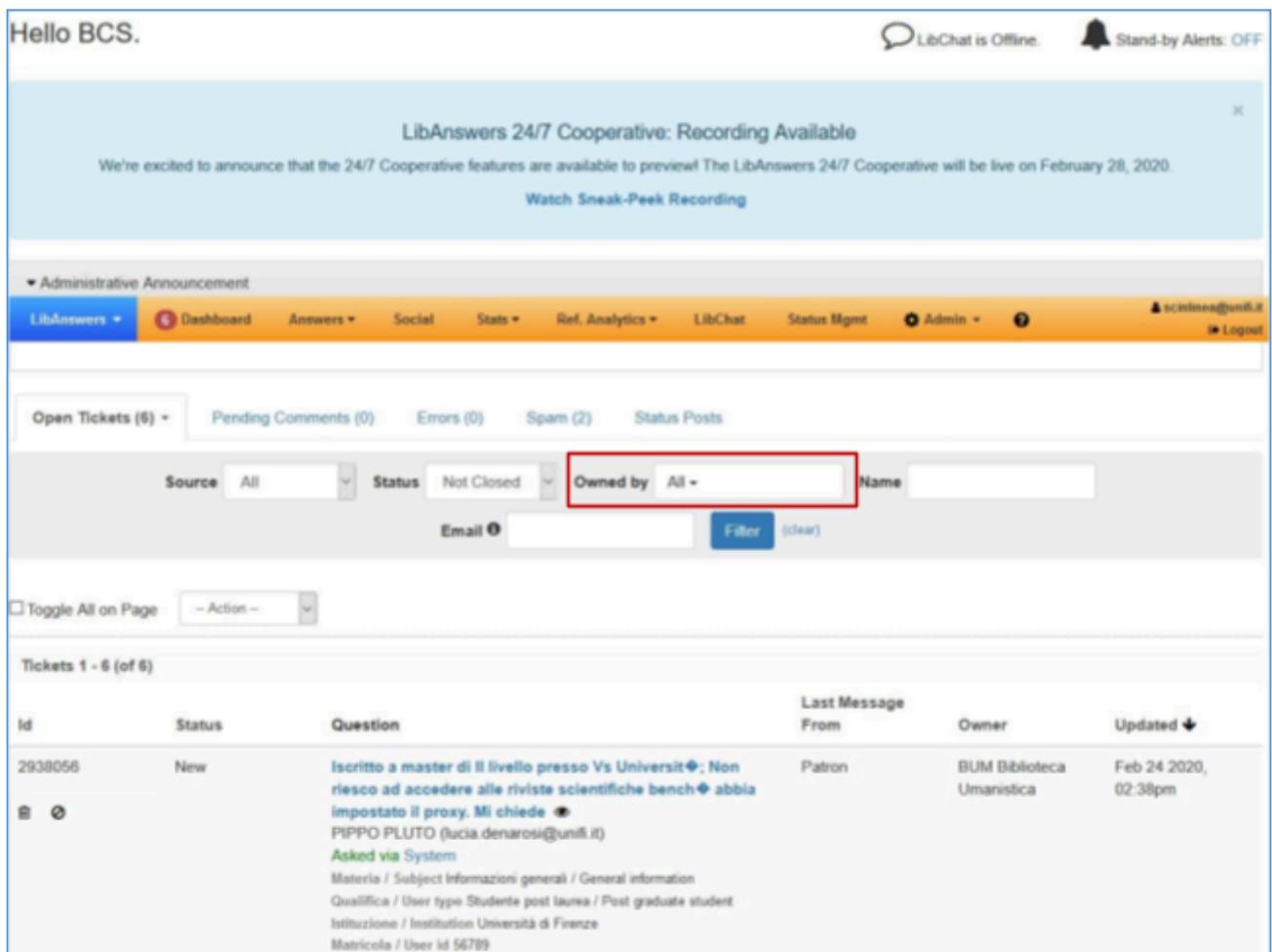
Scienze Tecnologiche ARC AGR ING non e' attivo

The screenshot shows the 'My Account' page in the LibApps interface. The page has a navigation bar with 'LibApps' and links for Home, My Account, My Profile, Image Manager, and Help. Below the navigation bar, the breadcrumb 'Università Degli Studi di Firenze / LibApps / My Account' is visible. The main heading is 'My Account' with a help icon. A paragraph explains that the LibApps account is used for logging into Springshare tools. The 'Account Information' section contains a blue box with a return link, followed by input fields for Username/Email (biblioinforma.architettura@unifi.it), Password (Leave blank to keep existing password), Confirm Pass (Leave blank to keep existing password), First Name (BST), and Last Name (Biblioteca scienze tecnologiche). A yellow warning box states that a current password is required for security, with a corresponding input field below it. A blue 'Save' button is at the bottom.

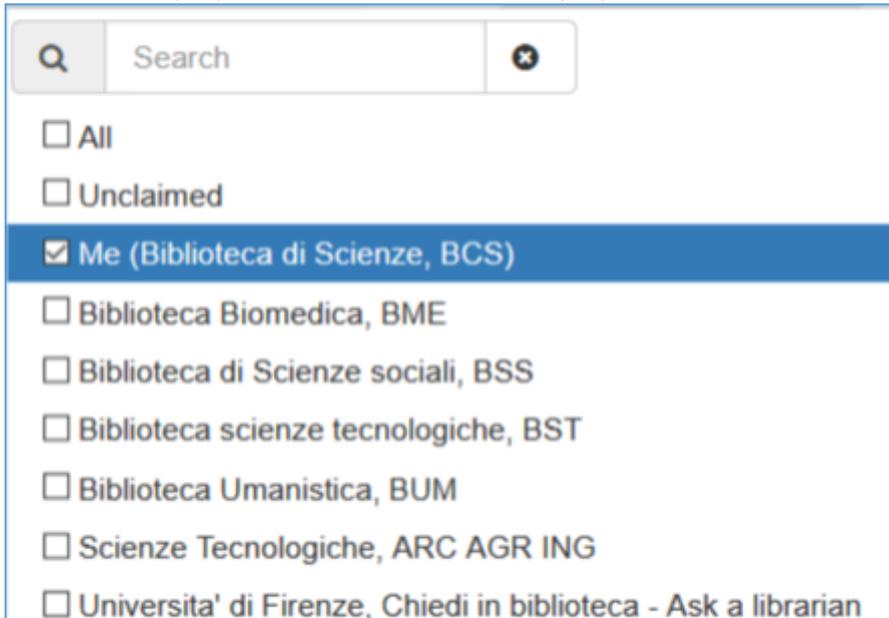
Questo per es. L'account di Scienze [home in Libapps]



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



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



A screenshot of a search interface. At the top is a search bar with a magnifying glass icon on the left, the text 'Search' in the center, and a close button (an 'x' in a circle) on the right. Below the search bar is a list of filter options, each with a checkbox to its left. The option 'Me (Biblioteca di Scienze, BCS)' is selected, indicated by a checked checkbox and a blue background highlight. The other options are: 'All', 'Unclaimed', 'Biblioteca Biomedica, BME', 'Biblioteca di Scienze sociali, BSS', 'Biblioteca scienze tecnologiche, BST', 'Biblioteca Umanistica, BUM', 'Scienze Tecnologiche, ARC AGR ING', and 'Universita' di Firenze, Chiedi in biblioteca - Ask a librarian'.

- All
- 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

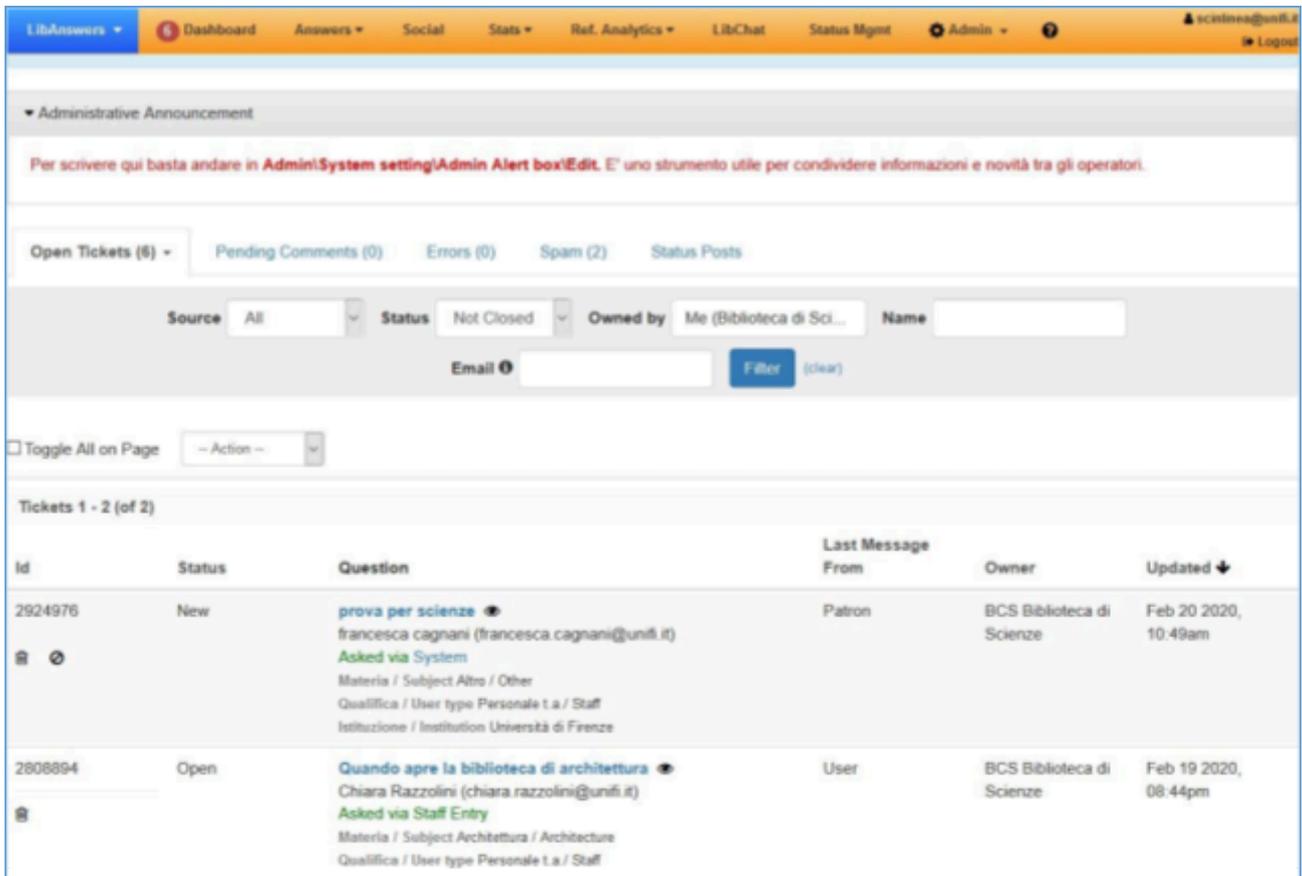
**NB:** Si consiglia di **accedere al servizio direttamente dall'email di notifica** dell'attribuzione di una domanda da parte degli amministratori.

**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**).



The screenshot shows the LibAnswers dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Dashboard, Answers, Social, Stats, Ref. Analytics, LibChat, Status Mgmt, Admin, and Logout. Below the navigation bar, there is an 'Administrative Announcement' section with a message about system settings. The main area displays a summary of ticket counts: Open Tickets (8), Pending Comments (0), Errors (0), Spam (2), and Status Posts. Below this, there are filter options for Source (All), Status (Not Closed), Owned by (Me (Biblioteca di Sci...)), Name, and Email. A 'Filter' button is also present. The dashboard shows a table of tickets with columns for Id, Status, Question, Last Message From, Owner, and Updated. Two tickets are visible:

Id	Status	Question	Last Message From	Owner	Updated
2924976	New	prova per scienze francesca cagnani (francesca.cagnani@unifi.it) Asked via System Materia / Subject Altro / Other Qualifica / User type Personale t.a / Staff Istituzione / Institution Università di Firenze	Patron	BCS Biblioteca di Scienze	Feb 20 2020, 10:49am
2808894	Open	Quando apre la biblioteca di architettura Chiara Razzolini (chiara.razzolini@unifi.it) Asked via Staff Entry Materia / Subject Architettura / Architecture Qualifica / User type Personale t.a / Staff	User	BCS Biblioteca di Scienze	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. Posso prendere in prestito libri della biblioteca di Lettere?

Asked By: Francesca palareti

Note from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze (Oct 19 2019, 09:33am):

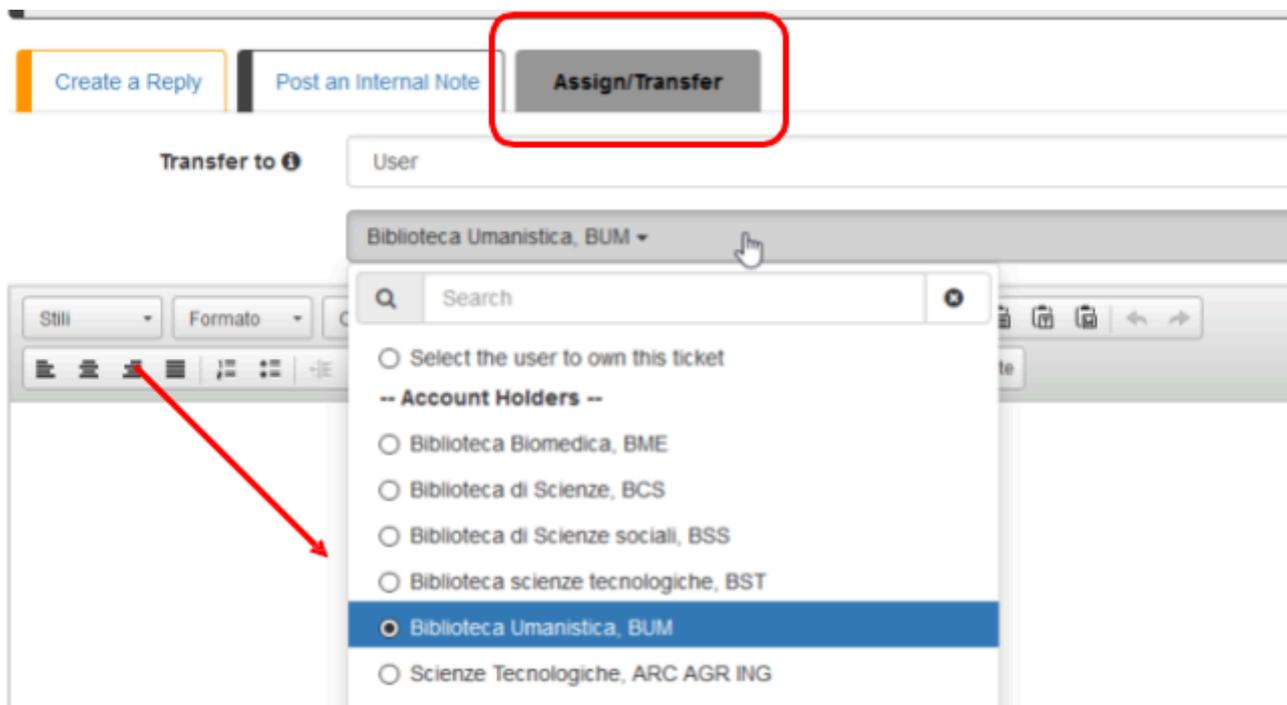
[Ownership assigned to Biblioteca Umanistica]

Emailed to: "Biblioteca Umanistica" <infouma@unifi.it>

Note from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze (Feb 19 2020, 09:48am):

[Ownership assigned to BST Biblioteca scienze tecnologiche]

Emailed to: "BUM Biblioteca Umanistica" <infouma@unifi.it>, "BST Biblioteca scienze tecnologiche" <biblioinforma.architettura@unifi.it>



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** :

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 size: 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

Add Links

**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**

**Add to Analytics**

Submit as Closed Save Draft Preview Email Cancel

**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 **i** Scienze tecnologiche  
 Tipologia utente: Studente  
 Scopo ricerca: Select One  
 Esito incontro: Select One  
 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**:

Reply Draft from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Università' di Firenze (Nov 27 2019, 11:48am):  
 tnkihjihjtdtrgyujihjjkml,iòào  
 Reply actions  
 Restore Draft  
 + Create FAQ Entry  
 Delete  
 Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer  
 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

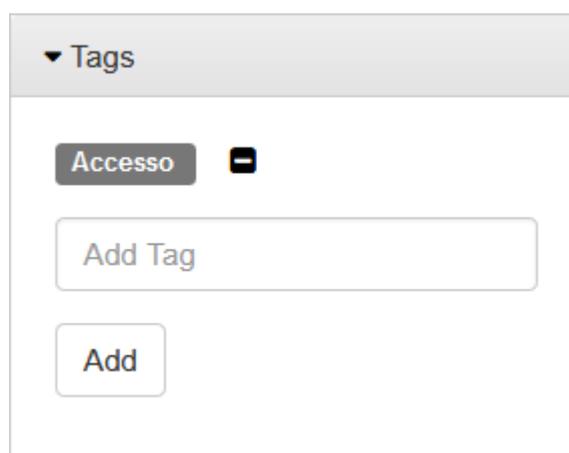
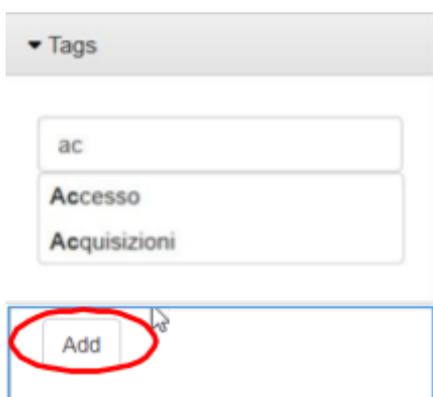
Selezionare dai **TAG**, digitando alcune lettere, quelli pertinenti alla domanda e cliccare sul bottone Add. Non aggiungere mai nuovi tag. Nel caso contattare il proprio referente.

QID: 2924976 Status: New Owned by: BCS Biblioteca di Scienze Unclan  
 Asked By: francesca cagnari (francesca.cagnari@unifi.it) (View History) Asked On: Feb 20 2020, 10:47am Last Updated: Feb 20 2020, 10:48am Turnaround:  
 00:00:00  
 LibAnswers Dashboard Answers Social Stats Ref. Analytics LibChat Service Report Admin  
 chimica  
 Asked By: francesca cagnari  
 Note from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Università' di Firenze (Feb 20 2020, 10:48am):  
 [Ownership assigned to BCS Biblioteca di Scienze]  
 Enabled to: "BCS Biblioteca di Scienze" francesca@unifi.it  
 Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer  
 Apply a Macro to Ticket No Macro Apply  
 Tags  
 it  
 Accesso  
 Accessioni  
 Reuse Answers  
 Helpful Tools  
 Search in LibAnswers (FAQs)  
 for  
 Search  
 (Results open in a new window)

**Questi i TAG attualmente utilizzabili:**

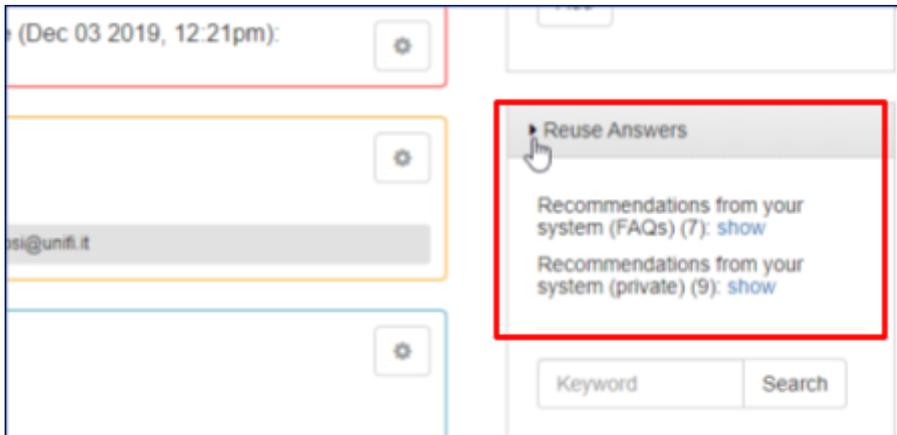
- Accesso
- Acquisizioni
- Assistenza servizi (proxy, rete, P&P)
- Banche dati
- Catalogo e collezione
- Circolazione e Login
- Corsi e e-learning
- DD-richiesta copia
- Digitalizzazioni
- Direzionale
- ILL-prestito interbibliotecario
- Inappropriato
- OA e Flore
- Rari e archivi
- Reclami suggerimenti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



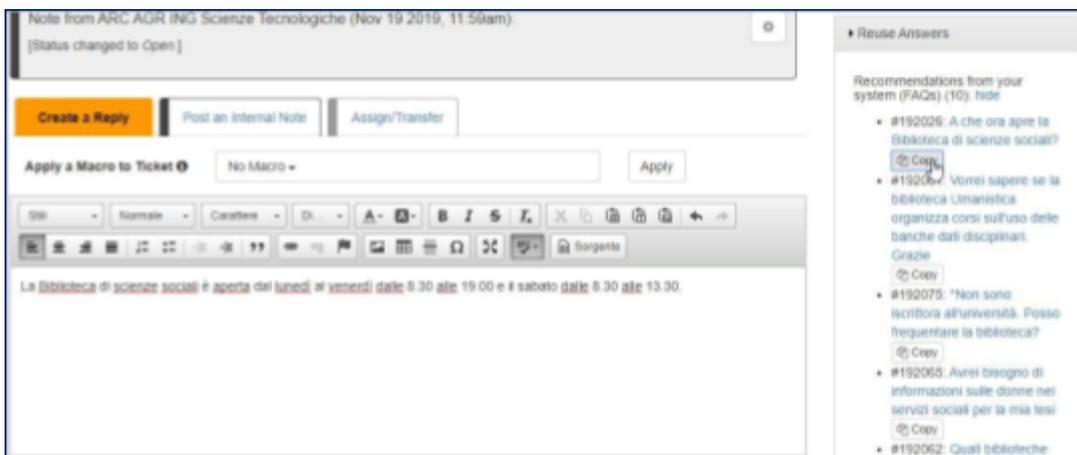
## 2.1.6. Riusare risposte

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



Si può selezionare la domanda da riutilizzare:

- Dalle **FAQ** (Recommendations from your system FAQ)



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

Reply from BST Biblioteca scienze tecnologiche (Dec 18 2019, 11:09am):  
PROVA CC  
Emailed to: "Graziella Casarin" <graziella.casarin@unifi.it>, chiara.razzolini@unifi.it, lucia.denarosi@unifi.it

Reply from chiara razzolini (Dec 18 2019, 11:11am):  
prova risposta  
Il 18/12/2019 11.09, Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto:  
Emailed to: "Graziella 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]

Reply from Graziella Casarin (Dec 18 2019, 11:17am):  
Ok

Reuse Answers  
Recommendations from your system (FAQs) (1): show  
Recommendations from your system (private) (2): hide

- Quando apre la biblioteca di architettura... d097711...
- Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze sociali. Quale orario osserva la sala di consultazione riservata ai fondi. Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze sociali. Quale orario osserva la sala di consultazione riservata ai fondi storici?...

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):  
PROVA CC  
Emailed to: "Graziella Casarin" <graziella.casarin@unifi.it>, chiara.razzolini@unifi.it, lucia.denarosi@unifi.it

Reply from chiara razzolini (Dec 18 2019, 11:11am):  
prova risposta  
Il 18/12/2019 11.09, Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto:  
Emailed to: "Graziella 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]

Reply from Graziella Casarin (Dec 18 2019, 11:17am):  
Ok  
Il Mercoledì 18/12/2019 11:11 Università di Firenze - Sistema bibliotecario di Ateneo - Chiedi in biblioteca ha scritto:  
Emailed to: chiara.razzolini@unifi.it, lucia.denarosi@unifi.it

Create a Reply | Post an Internal Note | Assign/Transfer

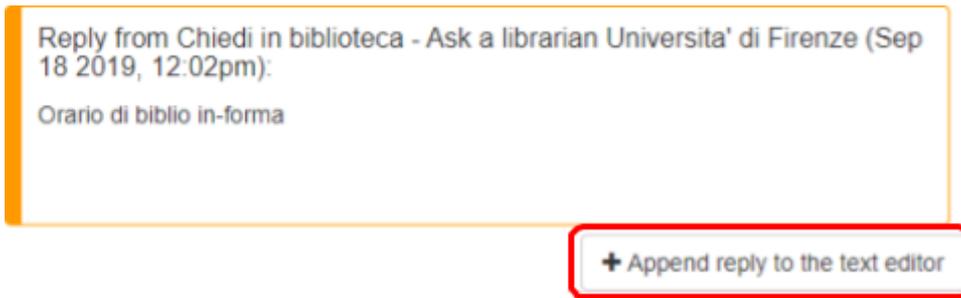
Reuse Answers  
Recommendations from your system (FAQs) (1): show  
Recommendations from your system (private) (2): hide

- Quando apre la biblioteca di architettura... d097711...
- Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze sociali. Quale orario osserva la sala di consultazione riservata ai fondi. Devo consultare un libro antico posseduto dalla biblioteca di Scienze sociali. Quale orario osserva la sala di consultazione riservata ai fondi storici?...

Keyword Search

Copy an Answer  
Question ID  
FAQ Entry  
Load Answer

Per incollare la risposta selezionata, cliccare su **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



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 "**Reference e assistenza alla ricerca**".

La procedura di registrazione si fa contestualmente alla risposta.

Entrare in Cib sulla richiesta assegnata

7686929 Nuova **PROVA per istruzioni reference e assistenza alla ricerca** Utente

Lucia Briani (lucia.briani@unifi.it)  
Inserita tramite Sistema  
Qualifica / User type Studente / Student  
Istituzione / Institution Università di Firenze  
Matricola / User id D213865  
Materia / Subject Fisica e Astronomia / Physics and Astronomy

Clicca per scegliere i file o trascinali qui.  
Dimensioni massime del file: 20.0 MB

Cancella file

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.

Tag

Reference e assistenza alla ricerca

Aggiungi tag

Metriche ticket

Livello di priorità

Interazioni 1

Registro azioni [Visualizza registro](#)

J.I.F.R. 0h 0m 0s

J.T.C. 0h 0m 0s

Correlato a

Follower dei biglietti 0 ([Visualizza/Aggiungi utenti](#))

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

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.



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.

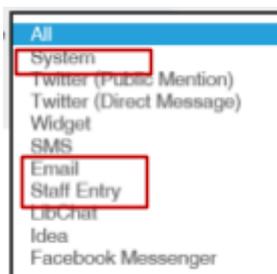
### 3. KNOWLEDGE BASE EXPLORER (MENU ANSWERS)

#### 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]

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



Use this form to create a new email ticket to be answered in your LibAnswers system. Enter the relevant information in the form below, then hit Create Ticket to be taken to the full Answer page, where you can create a reply to this question.

### Create a Ticket

\* = Required Field

\*Question    
150 chars max.

Question Details

If known, add any additional details about this question; this will be visible to the patron once someone replies to this ticket.

Asked by (name)

\*Asked by (email)

Materia / Subject

Qualifica / User type

Istituzione / Institution

Matricola / User id

Knowledge Base Explorer: Tickets

Tickets Dates & Times Source & Form Fields Answerer & Turnaround Referrer Export

ID Full Text Source All Status All Asked from 2020-01-26 to 2020-02-26

Updated between and Owner None selected Tag Select tags...

Materia / Subject View All Qualifica / User type View All Istituzione / Institution View All

Limit by Day All Days Limit by Time between 00 hrs and 24 hrs Turnaround (hours) <=

Name Email Filter (Clear filter)

Toggle All on Page -- Action --

Tickets 1 - 4 (of 4)

Id	Question	Name	Status	Owner	Asked	Last Update	RA Transaction
2941345	prova aggiunta ticket per BCS Asked via Staff Entry	fc francesca.cagnari@unifi.it	New	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:

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo

# Chiedi in biblioteca

Università di Firenze - Sistema bibliotecario / Chiedi in biblioteca

Chiedi in Biblioteca è un servizio di informazione online offerto dalle biblioteche dell'Università di Firenze. Inserisci la tua domanda nel box di ricerca. Se non trovi ciò che stai cercando, compila il modulo online: riceverai la risposta al tuo indirizzo di posta elettronica entro tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta.

Cerca nelle FAQ, scrivi qui la tua domanda  Scorri 11 Risposte ita | eng ▼ Argomenti ▼

Popolari Recenti

**Quali biblioteche dell'Ateneo sono aperte il sabato?**  
Argomenti [Orari di apertura](#)

**Sono utente di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle altre biblioteche delle università toscane?**  
Argomenti [Accesso alle biblioteche universitarie toscane](#)

**Posso accedere alle banche dati e ai periodici elettronici fuori dalla rete Internet universitaria?**  
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 impostato il proxy, ma non riesco ad accedere alle fonti elettroniche fuori dalla rete di ateneo**  
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 faccio a prenotare un libro?**  
Argomenti [Prestito bibliotecario](#)

**Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederlo in biblioteca?**  
Argomenti [Richiesta di articoli](#)

**Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerlo?**  
Argomenti [Prestito interbibliotecario](#)

**Possono essere prese in prestito le riviste?**  
Argomenti [Periodici](#)

**Contattaci**  
Compila il modulo con la tua domanda!

Powered by Springshare. Tutti i diritti riservati Login a Libapps

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.

prestito  Scorri 11 Risposte ita | eng ▾ Argomenti ▾

- Possono essere prese in **prestito** le riviste?
- Come faccio a prenotare un libro?
- Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerlo?
- Come fare per vedere se un libro è disponibile in biblioteca?
- Sono utente di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle altre biblioteche delle università toscane?

**Sono utente di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle altre biblioteche delle università toscane?**

Argomenti [Accesso alle biblioteche universitarie toscane](#)

**Contattaci**  
Compila il modulo con la tua domanda!

**Q. Sono utente di un ateneo toscano. Posso usufruire dei servizi delle altre biblioteche delle università toscane?**

Risposta

Gli utenti dei tre atenei toscani aderenti al Sistema bibliotecario atenei Regione Toscana (SBART) **possono** accedere alle biblioteche universitarie di Firenze, Pisa e Siena, **mantenendo i diritti** (prenotazione, prestito, rinnovo) disponibili con le **credenziali rilasciate dall'ateneo al quale sono iscritti**.

Dovranno identificarsi solo la prima volta che si presenteranno in una delle biblioteche dell'università partner.

Argomenti  
[Accesso alle biblioteche universitarie toscane](#)

Ultima modifica	Visualizzazioni	Risposta a cura di
12, 23, 2019	18	Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Università' di Firenze

Ti è stato utile?

**Contattaci**  
Compila il modulo con la tua domanda!

banca dati  Scorri 11 Risposte ita | eng ▾ Argomenti ▾

Risultati di ricerca per: **banca dati**

Visualizzati 1 - 6 (su6)

- Posso accedere alle banche dati e ai periodici elettronici fuori dalla rete Internet universitaria?**  
Ultimo aggiornamento: Dic 23 2019, 05:36pm | Argomenti: [Nessuno a tutti gli usi](#) [Banche dati](#) [Periodici elettronici](#)
- Ho impostato il proxy, ma non riesco ad accedere alle fonti elettroniche fuori dalla rete di ateneo**  
Ultimo aggiornamento: Dic 23 2019, 05:37pm | Argomenti: [Nessuno a tutti gli usi](#) [Banche dati](#) [Periodici elettronici](#)
- Non sono iscritta all'università. Posso frequentare la biblioteca?**  
Ultimo aggiornamento: Jan 10 2020, 09:20am | Argomenti: [Nessuno alle biblioteche dell'università di Firenze](#)
- Collaboro con l'Università di Firenze, posso utilizzare le biblioteche e i loro servizi?**  
Ultimo aggiornamento: Dic 23 2019, 05:11pm | Argomenti: [Nessuno alle biblioteche dell'università di Firenze](#)
- Cerco un libro, ma non è in biblioteca. Come posso fare per ottenerlo?**  
Ultimo aggiornamento: Dic 23 2019, 02:40pm | Argomenti: [Prestito interbibliotecario](#)
- Cerco un articolo, ma non trovo il testo online. Posso richiederlo in biblioteca?**  
Ultimo aggiornamento: Dic 23 2019, 02:41pm | Argomenti: [Nessuno all'utente](#)

Argomenti (più frequenti)

- Accesso a fonti on line (2)
- Accesso alle biblioteche dell'Università di Firenze (2)
- Banche dati (2)
- Periodici elettronici (2)
- Prestito interbibliotecario (1)
- Richiesta di articoli (1)

Parole chiave

Nessuno trovato

Gruppi

- Domande in italiano (6)
- English questions

**Non hai trovato quello che cercavi?**

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) Ordina per ▾

▾ Argomenti (più frequenti)

Nessuno trovato

▾ Parole chiave

Nessuno trovato

▾ Gruppi

Domande in italiano

English questions

Questa domanda non è mai stata posta [Invia la tua domanda](#) ←

 UNIVERSITÀ  
DELLA FIENZA  
FIRENZE

 SBA  
SISTEMI  
BIBLIOTECARIE

## 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 ▾

Istituzione / Institution \*

Seleziona ▾

Matricola / User id

Ambito disciplinare / Question topic

Materia / Subject \*

Seleziona ▾

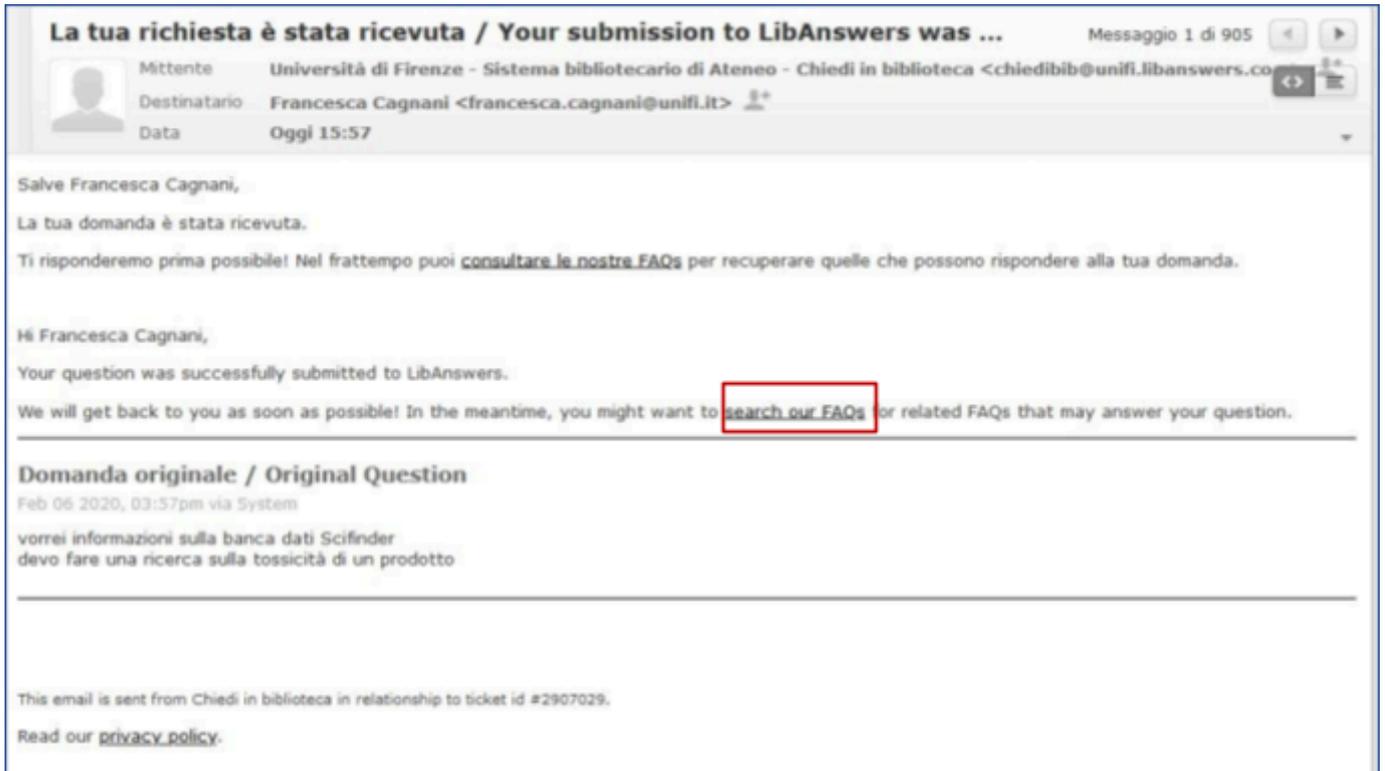
I campi contrassegnati con \* sono obbligatori / Fields marked with \* are mandatory

[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 dell'utente.



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!]

The screenshot shows the 'Add Transaction' form with the 'Dataset' dropdown menu open. The options are: Biomedica, Scienze sociali, Scienze, Scienze tecnologiche, and Umanistica. The 'Umanistica' option is highlighted. The 'Domanda' field contains the text 'Type the question (140 chars max)' and the 'Risposta' field contains 'Type the answer here.' A 'LibChat is Offline' indicator is visible in the top right corner.

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):

The screenshot shows the 'Add Transaction' form with 'Umanistica' selected in the 'Dataset' dropdown. The 'Domanda' field contains 'Confronto fra sistema scolastico italiano e finlandese'. Below it is a field for 'Parole chiave / Stringa di ricerca'. The 'Risposta' field contains 'Education source / Eric / ecc.'. At the bottom, there is a checkbox 'Include this transaction in the public knowledge base. What is this?' and a search bar with the text 'See if similar questions are already in the public knowledge base:' and a 'Search' button.

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:**

The screenshot shows the form with several dropdown menus filled out. 'Time Stamp' is set to 'Current'. 'Answered By' is 'Biblioteca Umanistica, BUM'. 'Internal Note' is 'MARIO ROSSI (email - telefono)'. The dropdown menus are: 'Tipologia utente' (Studente), 'Scopo ricerca' (Tesi laurea V/Ciclo un), 'Esito incontro' (Positivo), 'Durata incontro' (1 ora e mezzo), and 'Corsi di laurea' (Scienze dell'educazione). There are 'Submit' and 'Submit & Clear' buttons, and a link 'What's the difference?'.