

# 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

### 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:

LibApps

Home My Account My Profile Image Manager Admin Help

chiedibib@unifi.it Logout

SPRING TO... / LibApps / LibApps Home

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 an orange header with navigation links: Home, My Account, My Profile, Image Manager, and Help. Below the header, the breadcrumb trail reads 'Università Degli Studi di Firenze / LibApps / My Account'. 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 light blue box with a return link. Below this are input fields for Username/Email (biblioinforma.architettura@unifi.it), Password, Confirm Pass, First Name (BST), and Last Name (Biblioteca scienze tecnologiche). A yellow warning box states that a current password is required for security. A 'Please enter your current LibApps account password' field is present, followed by a blue 'Save' button.

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

LibApps ▾ Home My Account My Profile Image Manager Help

scinlinea@unifi.it Logout

SPRING TO... LibApps / LibApps Home

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 LibCat Courses Available Now!

**My LibApps**

Your account at Università 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 Università' di Firenze.

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

**In-forma scienze**

BCS Biblioteca di Scienze

**Springy News**

- Using LibGuides 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. LibChat is Offline. Stand-by Alerts: OFF

LibAnswers 24/7 Cooperative: Recording Available

We're excited to announce that the 24/7 Cooperative features are available to preview! The LibAnswers 24/7 Cooperative will be live on February 28, 2020.

Watch Sneak-Peek Recording

Administrative Announcement

LibAnswers ▾ 6 Dashboard Answers Social Stats Ref. Analytics LibChat Status Mgmt Admin Logout

Open Tickets (6) Pending Comments (0) Errors (0) Spam (2) Status Posts

Source All Status Not Closed Owned by All Name

Email Filter (clear)

Toggle All on Page -- Action --

Tickets 1 - 6 (of 6)

Id	Status	Question	Last Message From	Owner	Updated
2938056	New	<p>Isritto a master di II livello presso Vs Universit; Non riesco ad accedere alle riviste scientifiche bench impostato il proxy. Mi chiede</p> <p>PIPPO PLUTO (lucia.denarosi@unifi.it)</p> <p>Asked via System</p> <p>Materia / Subject Informazioni generali / General information</p> <p>Qualifica / User type Studente post laurea / Post graduate student</p> <p>Istituzione / Institution Università di Firenze</p> <p>Matricola / User id 56789</p>	Patron	BUM Biblioteca Umanistica	Feb 24 2020, 02:38pm

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

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

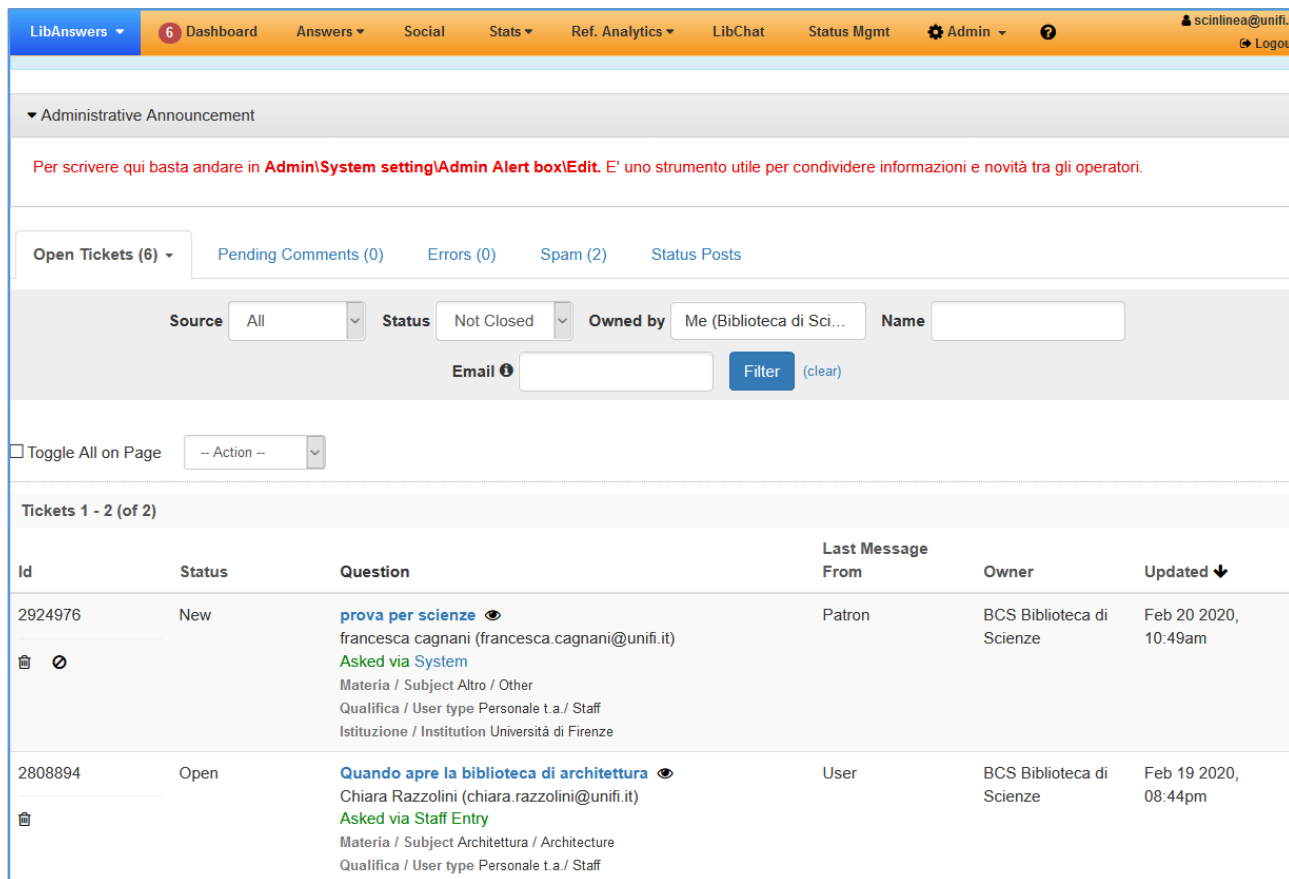
**NB:** Si consiglia di **accedere al servizio direttamente dall'email di notifica** dell'attribuzione di una domanda da parte degli amministratori.

**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 a user profile for scinlinea@unifi.it. Below the navigation bar, there is an 'Administrative Announcement' section with a message about system settings. The main area features a filter bar with options for Open Tickets (6), Pending Comments (0), Errors (0), Spam (2), and Status Posts. The filter bar includes dropdown menus for Source (All), Status (Not Closed), Owned by (Me (Biblioteca di Sci...)), and Name. There is also an Email field and a Filter button. Below the filter bar, there is a 'Toggle All on Page' option and a dropdown menu for actions. The main content area displays a table of tickets, showing 1 - 2 (of 2) tickets. The table has columns for Id, Status, Question, Last Message From, Owner, and Updated. Two tickets are listed: one with Id 2924976, Status New, and Question 'prova per scienze', and another with Id 2808894, Status Open, and Question 'Quando apre la biblioteca di architettura'.

Id	Status	Question	Last Message From	Owner	Updated
2924976	New	<a href="#">prova per scienze</a> 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	<a href="#">Quando apre la biblioteca di architettura</a> 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>

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

Transfer to **User**

Biblioteca Umanistica, BUM

Search

- Select the user to own this ticket
- Account Holders --
- Biblioteca Biomedica, BME
- Biblioteca di Scienze, BCS
- Biblioteca di Scienze sociali, BSS
- Biblioteca scienze tecnologiche, BST
- Biblioteca Umanistica, BUM**
- Scienze Tecnologiche, ARC AGR ING

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) Status Posts

Source All ▾ Status Not Closed ▾ Owned by Me (Biblioteca scien...) Name

Toggle All on Page -- Action -- ▾

Tickets 1 - 3 (of 3)

Id	Status	Question	Last Message From	Owner	Updated ↓
2829574	New	<a href="#">Appuntamento in biblioteca</a> 👁 Graziella Casarin (graziella.casarin@unifi.it) Asked via Staff Entry	Patron	BST Biblioteca scienze tecnologiche	Dec 03 2019, 12:06pm

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)

Create a Reply Post an Internal Note Assign/Transfer

Apply a Macro to Ticket ⓘ No Macro ▾ Apply

Stili Formato

Search

- No Macro
- System-Wide
  - Accesso alle biblioteche (senza tornelli)
  - Accesso alle biblioteche (studenti Erasmus)
  - Accesso REL (utente esterno)
  - FLORE: repository Univ. di Firenze
  - REL: accesso - ebook ProQuest


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**

This screenshot shows the bottom section of a ticket editing form. It includes several dropdown menus: 'Add to Analytics' (set to 'Scienze tecnologiche'), 'Tipologia utente' (set to 'Studiante'), 'Scopo ricerca' (set to 'Select One'), and 'Esito incontro' (set to 'Select One'). There is an 'Internal Note' text area. At the bottom, there are four buttons: 'Submit as Closed', 'Save Draft' (highlighted with a red box and a mouse cursor), 'Preview Email', and 'Cancel'.

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

This screenshot shows the interface for editing a reply draft. At the top, it says 'Reply Draft from Chiedi in biblioteca - Ask a librarian Universita' di Firenze (Nov 27 2019, 11:48am):' followed by some placeholder text. A 'Reply actions' menu is open, showing options: 'Restore Draft' (circled in red), '+ Create FAQ Entry', and 'Delete'. Below the draft, there are buttons for 'Create a Reply', 'Post an Internal Note', and 'Assign/Transfer'. At the bottom, there is a section for 'Apply a Macro to Ticket' with a dropdown set to 'No Macro' and an 'Apply' button.

## 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.

This screenshot shows the details of a ticket (QID: 2924976, Status: New, Owned by: BCS Biblioteca di Scienze). It includes a header with navigation links like 'Dashboard', 'Answers', 'Social', 'Stats', 'Ref. Analytics', 'LibChat', 'Status Mgmt', 'Admin', and 'Logout'. The main content area shows the ticket details, including the asker's name 'francesca cagnani' and the subject 'chimica'. A note from the asker is displayed. On the right side, there is a 'Tags' section with a search input and a list of tags: 'ac', 'Accesso', and 'Acquisizioni'. Below the tags, there are sections for 'Reuse Answers' and 'Helpful Tools'.

### 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

▼ Tags

  
**Accesso**  
**Acquisizioni**  
**Add**

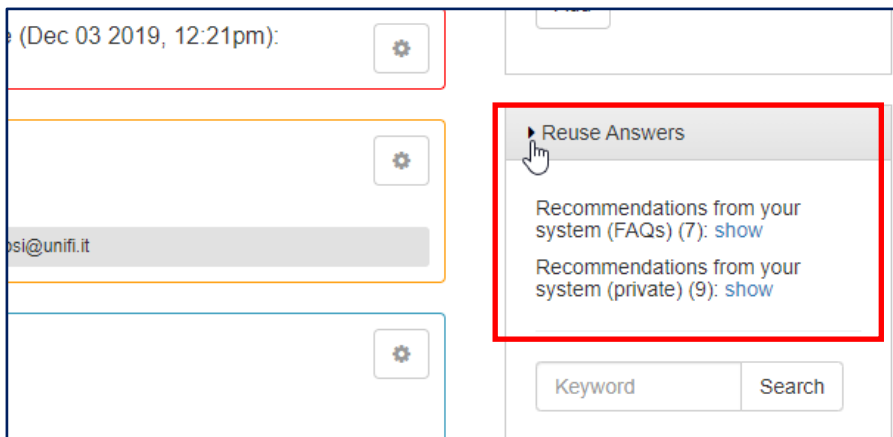
▼ Tags

**Accesso** 

  
**Add**

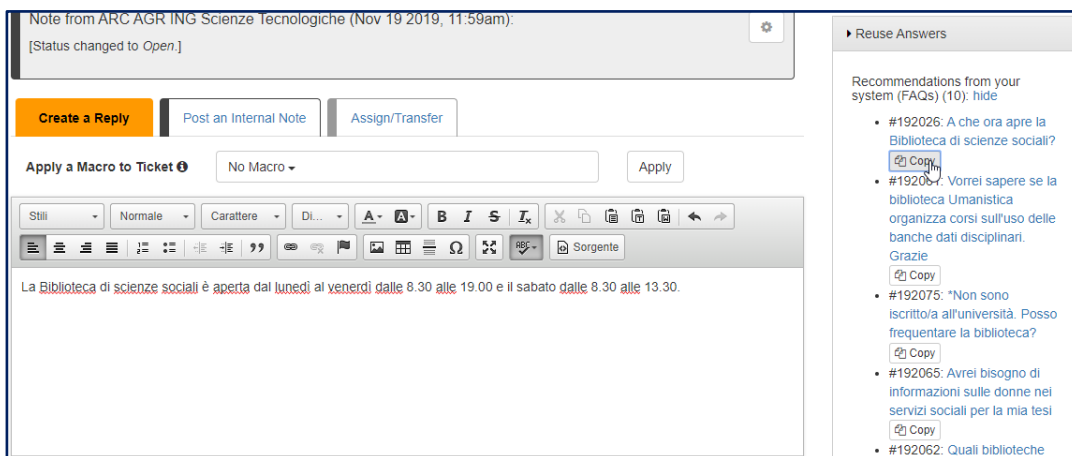
## 2.1.6. Riusare risposte

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



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

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



The screenshot shows a search interface. On the left, there is a 'Files' section with a dashed box and an upward arrow. On the right, there is a search bar with 'Keyword' and 'Search' labels. Below the search bar, there is a 'Copy an Answer' field containing the number '2770790'. Below that is a dropdown menu currently set to 'Ticket'. At the bottom right of this section is a 'Load Answer' button.

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)

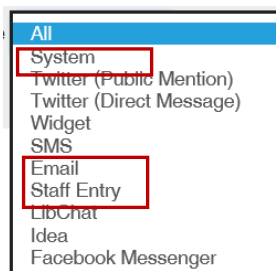
## 3. KNOWLEDGE BASE EXPLORER (MENU ANSWERS)

### 3.1. Per creare una domanda (Tickets)

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

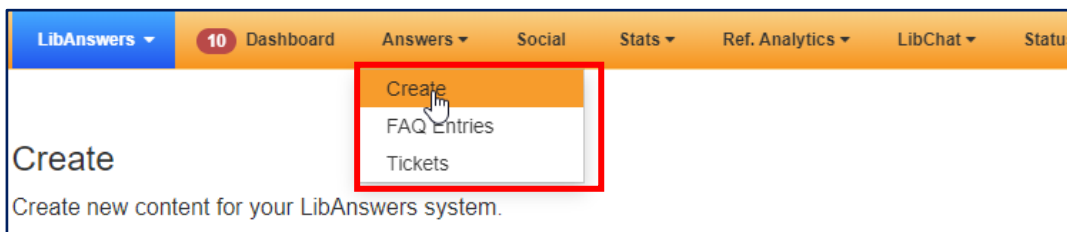
Ticket possono però essere creati quando riceviamo una domanda via email che riteniamo possa essere trattata con LibAnswers.

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 ⓘ

prova aggiunta ticket per BCS

150 chars max.

Question Details

prova testo ticket aggiunto

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)

fc

\*Asked by (email)

francesca.cagnani@unifi.it

Materia / Subject

Informazioni generali / General information

Qualifica / User type

Personale t.a./ Staff

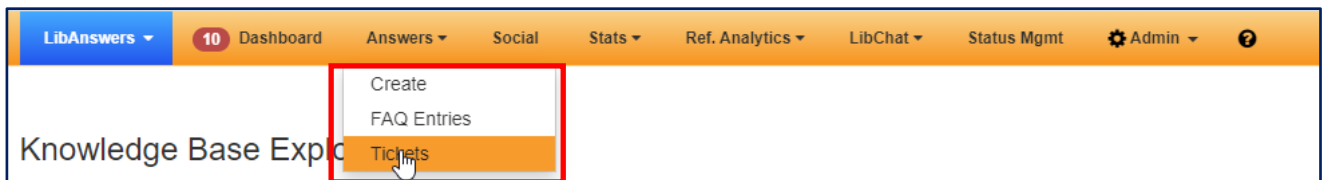
Istituzione / Institution

Università di Firenze

Matricola / User id

101823

Create Ticket



Knowledge Base Explorer: Tickets

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

ID  Full Text  Source  Status  Asked from  to

Updated between  and  Owner  Tag

Materia / Subject  Qualifica / User type  Istituzione / Institution

Limit by Day  Limit by Time between  and  Turnaround (hours)

Name  Email   (Clear filter)

Toggle All on Page

Tickets 1 - 4 (of 4)

Id	Question	Name	Status	Owner	Asked	Last Update	RA Transaction
2941345	<p>prova aggiunta ticket per BCS </p> <p>Asked via Staff Entry</p> <p>Queue: Università di Firenze - SBA - Chiedi in biblioteca</p> <p>Materia / Subject Informazioni generali / General information</p> <p>Qualifica / User type Personale t.a./ Staff</p> <p>Istituzione / Institution Università di Firenze</p> <p>Matricola / User id 101823</p>	<p>fc</p> <p>francesca.cagnani@unifi.it</p>	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 **Cerca** 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 Cerca 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?**

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

**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

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

Ti è stato utile? 👍 1 👎 0 🖨 🐦 📘

banca dati Cerca Scorri 11 Risposte ita | eng ▾ Argomenti ▾

**Risultati di ricerca per: banca dati**

Visualizzati 1 - 6 (su6) Ordina per ▾

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

▼ 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?** Invia la tua domanda

Più termini purtroppo vengono ricercati in **OR**. Ma è possibile usare l'**AND** e le “ “ per un recupero più 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 ▾

Questa domanda non è mai stata posta  ←

▼ Argomenti (più frequenti)  
Nessuno trovato

▼ Parole chiave  
Nessuno trovato

▼ Gruppi

Domande in italiano  
 English questions

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE | SBA Scienze Bibliotecarie e Archivistiche

## 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 ▾

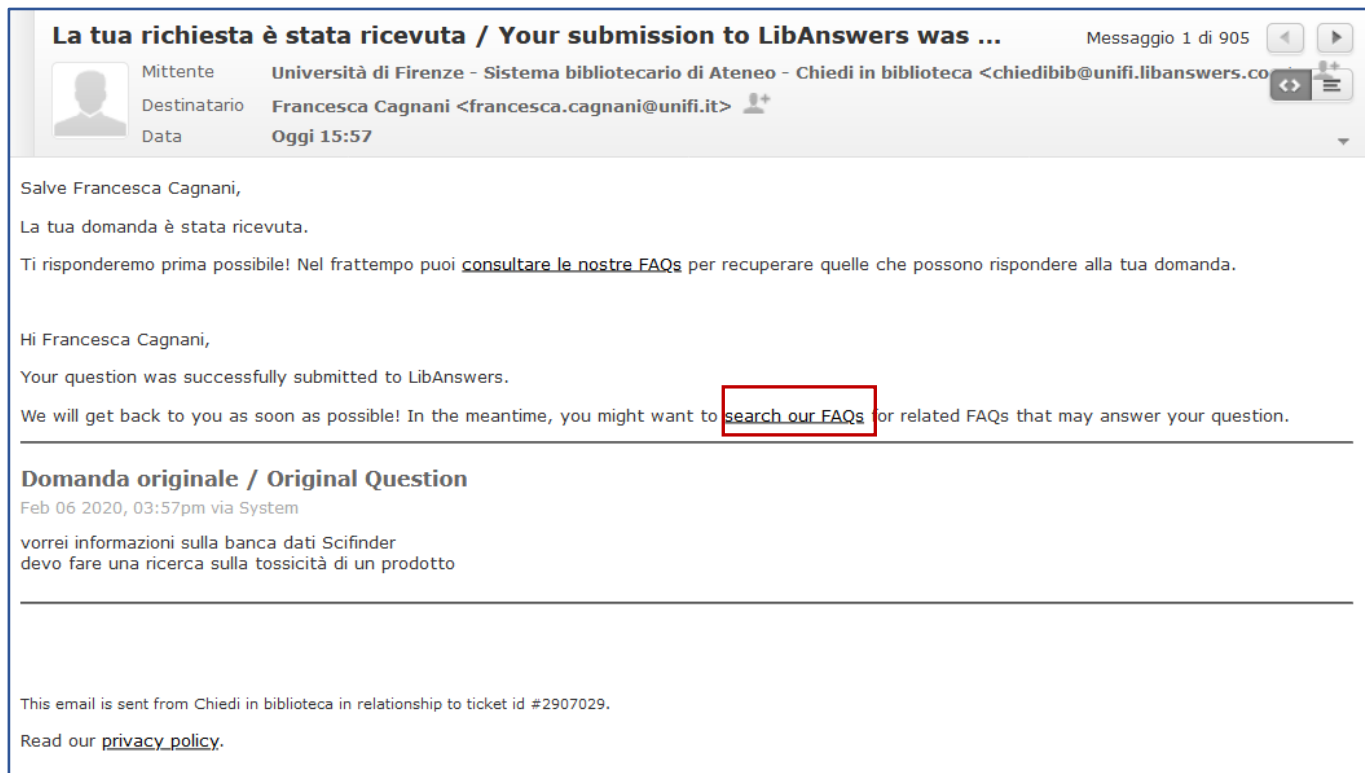
I campi contrassegnati con \* sono obbligatori / Fields marked with \* are mandatory

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**.

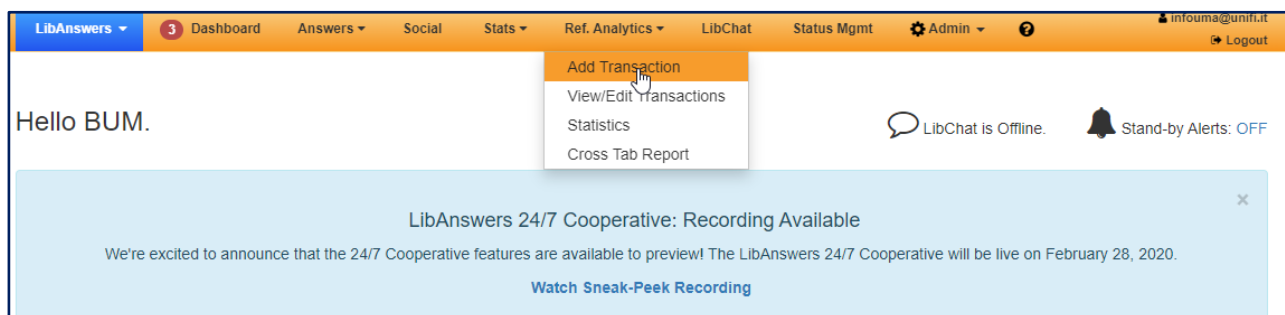
Questo il messaggio inviato all'account dell'utente.



La domanda arriva a [Chiedibib@unifi.it](mailto: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 menu options are: Biomedica, 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' and a sub-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 and buttons. The 'Time Stamp' is set to 'Current'. The 'Answered By' dropdown is set to 'Biblioteca Umanistica, BUM'. The 'Internal Note' field contains 'MARIO ROSSI (email - telefono)'. The dropdown menus are:
 

- Tipologia utente:** Studente, Dottorando, Docente, Ricercatore, Specializzando, Assegnista, Personale t.a., Altro.
- Scopo ricerca:** Tesi laurea V.O/ciclo un, Tesi laurea specialistica, Tesi laurea triennale, Tesi post laurea (master), Relazione per esame, Ricerca, Altro, Pubblicazione scientific.
- Esito incontro:** Positivo, Negativo, Riorientato.
- Durata incontro:** < 30 minuti, Tra 30 minuti e 1 ora, 1 ora, 1 ora e mezzo, > 2 ore.
- Corsi di laurea:** Lettere, Lingue, letterature e stu, Progettazione e gestion, Scienze umanistiche pe, Storia, Storia e tutela dei beni, Scienze dell'Educazion, Archeologia, Filologia, letteratura e s, Filologia moderna, Scienze storiche del.

 On the right, there are buttons for 'Submit', 'Submit & Clear', and a link 'What's the difference?'.