

Scambiamoci le pratiche

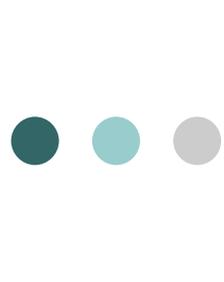
esperienze italiane di reference digitale cooperativo
interistituzionale a confronto

Il servizio di reference collaborativo a distanza
dell'Università di Firenze

Francesca Cagnani
per il gruppo di lavoro del SBA

Modena - Biblioteca di Giurisprudenza, 6 giugno 2011





Argomenti

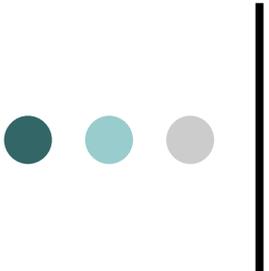
- il progetto
- la piattaforma
- la struttura organizzativa
- qualche dato
- promozione e visibilità
- criticità





Il progetto - Obiettivi

- Creare un unico sportello web di aiuto, orientamento e consulenza bibliografica capace di:
 - dare risposte
 - istruire l'utente
 - indirizzarlo, se necessario, al servizio di reference in presenza
- centralizzato e collaborativo:
 - per ottimizzare il lavoro ed evitare inutili duplicazioni
 - per condividere sul web un patrimonio di esperienze (KB) e di risorse informative



Il progetto - Il gruppo di lavoro

- Il gruppo di lavoro sul reference è stato costituito nel 2007.
- 9 partecipanti: rappresentanti delle biblioteche d'area
 - 1 (Biblioteca PIN - Polo di Prato)
 - 1 (Biblioteca di Scienze)
 - 3 (Biblioteca di Scienze sociali)
 - 1 (Biblioteca Umanistica)
 - 2 (Biblioteca di Scienze Tecnologiche)
 - 1 (Biblioteca Biomedica)

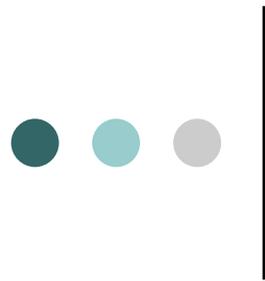
Esperienze dei componenti il gdl:

- tutti erano già impegnati nei servizi di reference
- alcuni stavano valutando l'adozione di un analogo servizio per la propria Biblioteca d'area
- alcuni hanno fornito competenze già acquisite di servizi di reference on-line e/o abilità relative al web e alla comunicazione



Il progetto - Budget iniziale e costi

- Il Coordinamento era disposto a investire nel progetto oltre a risorse umane e tecnologiche anche risorse economiche
- Fino ad ora le spese di abbonamento sono state sostenute dalla Regione Toscana che ha attivato.
 - un BME (Base management environment)
 - alcune SUP (Service Unit Profile), tra cui quella dell'Università



Il progetto – iter e conclusione

- **2007: scelta e adozione della piattaforma**
 - indagine e confronto sui prodotti disponibili sul mercato
 - relazione delle partecipanti al Convegno di Modena
 - contatti con la Regione e con l' Ifnet
 - trial del prodotto **Question Point di OCLC** (2 mesi)
- **2008: sottoscrizione della SUP Unifi (Service Unit Profile)**
 - attivazione e personalizzazione della piattaforma (account, email, msg, script)
 - definizione e organizzazione del servizio (linee guida, addetti, ruoli, tempi..)
 - creazione spazio web dedicato (logo, form, homepage, FAQ)
 - riunioni, incontri formativi e di confronto con i responsabili del progetto
- **2009: fase conclusiva: periodo di test, lancio e promozione**
 - pubblicazione dell'home page del servizio e del modulo
 - organizzazione della formazione
 - periodo di test, verifiche e valutazioni
 - predisposizione materiale a stampa, per il web e per i bollettini

● ● ● | CiB - struttura organizzativa

- Sup centrale del Coordinamento Unifi per le 5 Biblioteche d'area
- Gestione Amministratore: gestita in coppia dai 9 bibliotecari del gdl, con turni settimanali
- 7 account biblioteca: gestiti dai bibliotecari addetti al reference delle varie biblioteche, coordinati dai responsabili
 - Scienze tecnologiche: 14 + 2
 - Agraria
 - Architettura
 - Ingegneria
 - Biomedica: 5 + 1
 - Scienze: 8 + 1
 - Scienze sociali: 8 + 3
 - Umanistica: 5 + 2

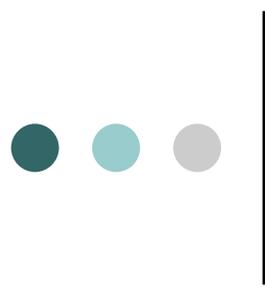




Il servizio

Competenze richieste

- approccio multiprocedurale
- capacità comunicative
- abilità nella ricerca sia con fonti cartacee che elettroniche
- buona conoscenza delle fonti
- familiarità con il software
- disponibilità a condividere con i colleghi la propria esperienza: segnalando dubbi, problemi, novità



Il servizio

Le buone pratiche

- mettere a fuoco il profilo dell'utente
- rispondere a tutte le domande :
 - valutandone la pertinenza e la chiarezza
- segnalare le strategie di ricerca utilizzate
- rispettare gli accordi contrattuali sulle licenze e le leggi sul copyright
- non fornire: valutazioni personali
- reindirizzare ad altri servizi più indicati a rispondere
- fornire solo le informazioni richieste e calibrate, senza eccedere nella risposta
- ricordarsi di citare sempre le fonti utilizzate, anche quelle che non hanno dato risultati
- firmare- nell'ottica di personalizzare il servizio

CiB - Pagina e modulo on line

www.unifi.it | URP | CercaChi | Cerca

SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo

Home Organizzazione Biblioteche Cerca Mappa A A

Home page > Servizi > "Chiedi in biblioteca"

"Chiedi in biblioteca"

Modulo richieste | Istruzioni sull'uso del servizio

Cos'è

Chiedi in Biblioteca è un servizio on line di informazione bibliografica e orientamento, attivo 24 ore al giorno sette giorni la settimana. È offerto dalle biblioteche dell'Università di Firenze in collaborazione con le biblioteche pubbliche toscane ed è coordinato dalla Regione Toscana.

Cosa offre

Offre risposte a domande semplici di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare e informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo. Ulteriori dettagli sono disponibili nelle [FAQ](#) e nelle [Informazioni sull'uso del servizio](#).

Per ricerche articolate che comportino l'uso di più risorse specialistiche si consiglia di rivolgersi ai servizi di [Assistenza alla ricerca](#) che le singole biblioteche dell'Ateneo mettono a disposizione.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto principalmente agli utenti dell'Università di Firenze: studenti, docenti, ricercatori e collaboratori alla didattica e alla ricerca.

Altri utenti possono utilizzare il servizio per quesiti riguardanti le risorse e le collezioni possedute dalle biblioteche dell'Università. In questo caso le domande potrebbero essere trattate con un ordine di priorità inferiore.

Come usufruire del servizio

Compilando il modulo on line in modo chiaro e completo. La richiesta verrà inoltrata ai bibliotecari del servizio che provvederanno a rispondere entro **tre giorni lavorativi**.

- Modulo web per le domande
- FAQ
- Informazioni sull'uso del servizio
- Archivio domande/risposte (Regione Toscana)
- Login bibliotecari
- Linee guida per i bibliotecari

Home page > Servizi > "Chiedi in biblioteca"

Coordinamento Centrale Biblioteche: Via Cavour, 82 - 50121 Firenze
Tel. 055.2757705-06-07 - Fax 055.2757702 - E-mail cb@unifi.it

Login | Statistiche | Accessibilità | Campagna Accessibilità Biblioteche In rete

Sito creato con MDPin

Link a Linee guida e all'Archivio risposte

Compila il modulo indicando, in modo chiaro e completo, il tuo nome e la tua qualifica, il tuo indirizzo e-mail, il motivo della richiesta e la domanda che vuoi rivolgere. Ricorda: più precisa sarà la domanda, più riceverai una risposta dettagliata. Se compili il campo "Fonti già consultate" di alcuni strumenti di ricerca alternativi a quelli da te già utilizzati, verrai inoltrato ad un gruppo di bibliotecari che provvederanno ad inviare la risposta al tuo entro 3 giorni lavorativi.

Per maggiori indicazioni sul servizio, puoi consultare la [FAQ](#) e la [Linea guida](#).

ATTENZIONE! I campi con l'asterisco (*) sono obbligatori!

*Nome:

*E-mail:

*Conferma e-mail:

Telefono:

Matricola n.:

*Qualifica:

Indirizzo di riferimento:

*Domanda:

Area di disciplina:

Fonti già consultate:

*Motivo della ricerca:

Lingua dei documenti: solo in italiano anche in inglese in qualsiasi lingua

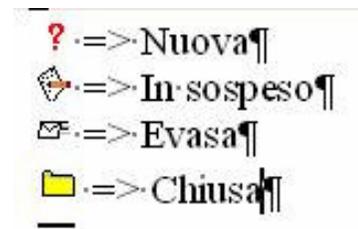
La raccolta ed il trattamento dei dati personali sono effettuati limitatamente alle necessità del servizio e secondo quanto previsto dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003. Non saranno, quindi, in nessun caso pubblicati o ceduti in alcuna forma, e si provvederà alla loro cancellazione appena non saranno più necessari. I dati raccolti verranno trattati dall'Università degli Studi di Firenze, in qualità di titolare del trattamento, tramite il Direttore della Biblioteca e degli Incaricati. Il testo della domanda e della risposta potrà essere pubblicato in forma anonima.

Invia per avere subito il nostro servizio!



La piattaforma - **Question Point**

- La piattaforma web
- Gli account
- Chi riceve la richiesta
- Chi risponde
- Iter della richiesta e status
- Tempi e modalità di risposta



La piattaforma – Il mio QP - CiB

Moduli di servizio

Tab. gestione domande

Spazio informativo SUP

Chiedi in biblioteca (100335687) [Home | Reimposta ora | Esci] --Seleziona servizio--

My QuestionPoint

Home Report

Home | Password | Impostazioni | Copertura temporale | Controlla le chat in coda | Termini e condizioni

Il mio QuestionPoint

Benvenuto, Chiedi in biblioteca
Istituzione: Università degli Studi di Firenze (12959)

Le mie domande	Avvisi QuestionPoint (9 March 2009 9)	Per tenersi aggiornati
Nuovo: 0	Avvisi gruppo sottoscrittori (2009/01/07)	Guarda nel blog
Attiva: 1	Avvisi istituzione (5 marzo 2009)	QuestionPoint, rete di reference globale
Elenchi domande	Avvisi QuestionPoint	Cooperativa di reference 24/7, pubblica
Nuovo: 4	9 March 2009 9	Cooperativa di reference 24/7, accademica
Non assegnata: 0	Avvisi gruppo sottoscrittori	QuestionPoint Wiki
Attiva: 5	2009/01/07	Risorse
Link rapidi	Ho aggiornato la guida all'uso che trovate in: http://carlopar.wordpress.com/ selezionare la voce "guida QP"	Documentazione
Chiedi	Avvisi istituzione	RUSA Guidelines for Cooperative Reference Services
Trova ID:	5 marzo 2009	Linee guida RUSA reference virtuale
<input type="text"/>	Dal 9 marzo al 3 aprile partirà un periodo di sperimentazione di Chiedi in biblioteca per gli amministratori della SUP unifi e per i colleghi delle biblioteche coinvolte. Si cercherà di simulare una serie di casi che potrebbero realmente verificarsi. All'occorrenza gli amministratori assegneranno le domande alle biblioteche, che risponderanno. Si ricorda che si possono inviare le domande, come utenti esterni, dalla pagina web del servizio, ancora oscurata, ma ormai definitiva all'URL: http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-149.html da cui ora e' attivo anche il link al nostro modulo, temporaneamente ospitato negli spazi web BST. Fate tutte le prove che ritenete utili, utilizzando anche email non istituzionali. Buona sperimentazione	VM Version Test
Aggiungi una domanda		Elenco delle pagine framebusting conosciute
Lancia chat		Download
- Chat standard (versione HTML)		Sun Java Runtime Environment (include VM)
- Controlla le chat in coda		Microsoft VM
- Accesso chat lato utente		Formazione e supporto
Vedi il profilo Cronologia servizio		Manuali e Viewlet
Knowledge Base		Impostazioni browser per la chat
Cerca KB globale:		Modulo supporto
<input type="text"/>		Copie in cobrowsing
Ricerca avanzata		Cooperativa di reference 24/7
Profilo		Policies coop 24/7
		Norme coop 24/7

Logo OCLC: ITFE



La piattaforma

Attivazione degli account

Crea account		Visualizza/Aggiorna account						
Università degli Studi di Firenze (ID istituzione: 12959)								
		Aut	Nome	E-mail	Profilo	Autorizzazione account	Knowledge Base	
						Chiedi al bibliotecario		
Modifica	Rimuovi	100335687	Chiedi in biblioteca	chiedibib@unifi.it	Modifica profilo	Chiedi all'amministratore	Aggiungi/Invia Modifica/Cancel KB	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB
			amministratore					
Modifica	Rimuovi	128275	Scienze Tecnologiche - Architettura	biblioinforma.architettura@unifi.it	Visualizza profilo	Chiedi al bibliotecario	Visualizza KB	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB
Modifica	Rimuovi	128517	Scienze	scienze.in-linea@unifi.it	Visualizza profilo	Chiedi al bibliotecario	Visualizza KB Aggiungi/Invia	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB
			biblioteca					
Modifica	Rimuovi	130143	Scienze sociali	bss-informa@unifi.it	Visualizza profilo	Chiedi al bibliotecario	Visualizza KB Aggiungi/Invia	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB
Modifica	Rimuovi	130267	Biomedica	biblioinforma.medicina@unifi.it	Visualizza profilo	Chiedi al bibliotecario	Visualizza KB Aggiungi/Invia	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB
Modifica	Rimuovi	131113	Umanistica	infoums@unifi.it	Visualizza profilo	Chiedi al bibliotecario	Visualizza KB Aggiungi/Invia	QP Global Reference Network KB Reference in Toscana KB

Completato

La piattaforma

Area gestione domande attive

Chiedi in biblioteca (100335687) [Home | Reimposta ora | Esci] --Seleziona servizio--

QuestionPoint® | Ask a Librarian Supporto Help biblioteche

Domande | Le mie domande | Nuova domanda | Impostazioni | Report | Cronologia servizio

Attive | Nuovo | In sospeso | Assegnate | Risposte | Chiuse | Tutti

Le assegnazioni per le domande selezionate sono state aggiornate

Domande attive Trova ID: []

[Ricarica elenco] Record 1 - 5 di 5

Ordina per: ID | Ricevuta | Aggiornato Delimita a: Tutti

<input type="checkbox"/>	? 4118151: Ho un forte dolore allo stomaco e il mio medico non e' reperibile. Potreste suggerirmi un farmaco? I piu' sinceri ringraziamenti Lucia B. Ricevuta: 2009/01/15 16:36:58	Assegnata a: Biomedica Utente: Lucia B.
<input type="checkbox"/>	✉ 4117819: Ho bisogno di riprodurre un'immagine tratta da un libro che si trova presso la Biblioteca di Architettura. Come posso fare? Ricevuta: 2009/01/15 14:39:21 Aggiornato: 2009/01/19 12:33:50	Assegnata a: Scienze Tecnologiche - Architettura Utente: Lucia B.
<input type="checkbox"/>	📄 4110503: bibliografia esaustiva sulle coperture in vetro Ricevuta: 2009/01/13 12:30:29 Aggiornato: 2009/01/14 10:32:09	Assegnata a: Chiedi in biblioteca Utente:
<input type="checkbox"/>	✉ 4020231: ciao ciao Ricevuta: 2008/12/03 15:16:26 Aggiornato: 2008/12/03 15:17:43	Assegnata a: Scienze Tecnologiche - Architettura Utente: simonetta
<input type="checkbox"/>	? 3980024: Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP? Ricevuta: 2008/11/19 17:06:30	Assegnata a: Scienze Utente: francesca cagnani
<input type="checkbox"/>	-- Seleziona azione --	Assegna a: Non assegnata

Record 1 - 5 di 5

La piattaforma Flusso della comunicazione - in

4263919: Mi interesserebbe sapere: 1) quali sono le edizioni dell'opera di Darwin di maggior rilievo; 2) conoscerne la localizzazione presso biblioteche fiorentine; 3) se vi sono copie delle stesse disponibili gratuitamente in formato digitale ed, eventualmente, i siti web che le ospitano.

Ricevuta: 2009/03/02 10:40:04 Aggiornato: 2009/03/10 11:28:13

Assegnata a: Scienze
Utente: Caterina Guiducci

-- Seleziona azione --

Assegnata a Scienze

Assegna a: Scienze (1)

Elimina | Rispondi | Rispondi a Tutti | Inoltra | Redirigi | View Thread | Sorgente Messaggio | Salva come | Stampa

Data: Wed, 4 Feb 2009 06:30:59 -0500 [12:30:59 CET]
Da: AskALibrarian@oclc.org
A: scienze.in-linea@unifi.it
Oggetto: C'è un QuestionPoint Domanda nella tua coda

Avviso email dell'assegnazione

Intestazioni: Mostra Tutte le Intestazioni

Ti è stata assegnata una domanda dall'amministratore della tua biblioteca:
Accedi al tuo account da <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?&show=authorize>
ID domanda: 3980024
Domanda: Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP?

My QuestionPoint

Supporto Help 

QuestionPoint Accedi

Gli utenti della biblioteca cliccano qui per effettuare il login

Accesso singolo account

Autorizzazione:

ID utente: 128517

Password: *****

Password dimenticata? [Cliccare qui](#)

Lingua: italiano

Il mio QuestionPoint

Benvenuto, Scienze

Istituzione: Università degli Studi di Firenze (12959)

Le mie domande	Avvisi QuestionPoint (12 January 2009)	Per tenersi aggiornati
Nuovo: 1	Avvisi gruppo sottoscrittori (2009/01/07)	Guarda nel blog
Attive: 1	Avvisi di situazione (nessuno)	QuestionPoint: rete di reference globale
Storici domande		Cooperativa di reference 24/7, pubblica
Nuovo: 2	Avvisi QuestionPoint	Cooperativa di reference 24/7, accademica
Non assegnata: 0	12 January 2009	Biblioteche
Attive: 5	Avvisi gruppo sottoscrittori	Documentazione
Link rapidi	2009/01/07	Linee guida RUSA reference virtuale
Chiedi	Ho aggiornato la guida all'uso che trovate in: http://carlopar.wordpress.com/ selezionare la voce "guida QP"	VM Version Test
Trova ID:		Elenco delle pagine framebusting conosciute
Aggiungi una domanda		Download
Lancia chat		San Java Runtime Environment (include VM)
- Chat standard (versione HTML)		Microsoft VM
- Controlla le chat in coda		Formazione e supporto
- Accesso chat lato utente		Manuali e Viewlet
Vedi il profilo Cronologia servizio		Impostazioni browser per la chat
Knowledge Base		Modulo supporto
Cerca XB globale:		Copie in cobrowsing
		Cooperativa di reference 24/7
		Policies coop 24/7
		Norme coop 24/7

Seleziona lingua

La piattaforma Flusso della comunicazione - out

QuestionPoint | Ask a Librarian

Domande | Le mie domande | Nuova domanda | Impostazioni | Cronologia servizio

Attive | Nuovo | In sospeso | Assegnate | Risposte | Chiuse | Tutti

Rispondi alla domanda

Invia domanda | Richiedi chiarimento | Invia messaggio | Salva bozza | Annulla

a: francesca cagnani <francesca.cagnani@unifi.it>

Domanda: [3980024] Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP? [Vista domanda completata]

Risposta:

A breve ne è previsto l'inserimento. Tutto il posseduto è però visibile nel catalogo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN) all'indirizzo: <http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>

E naturalmente sono ricercabili nell'OPAC d'Ateneo accessibile a partire dall'indirizzo <http://www.sba.unifi.it/> alla voce "Ricerche rapide".

Una volta individuato il titolo del periodico di suo interesse nel catalogo in linea, all'interno della scheda troverà la localizzazione del periodico e la sua consistenza (gli anni posseduti) sotto la voce Posseduto.

Per maggiori informazioni sugli orari e i servizi della biblioteca consulti le nostre pagine web all'URL: <http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze/scienze.htm>

Script: WEB scienze OPAC: accesso Area p

Allegato 1 Sfoglia...

Allegato 2 Sfoglia...

Invia messaggio | Salva bozza | Annulla

Invio risposta

ID domanda: 3980024

Domanda:	Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP?
Nome utente:	francesca cagnani E-mail: francesca.cagnani@unifi.it
Al momento assegnato a:	Scienze A Università degli Studi di Firenze
Lingua:	Italiano

Gentile utente,

L'unica biblioteca dell'Università di Firenze i cui periodici non sono ancora presenti in ACNP è la Biblioteca Umanistica. A breve ne è previsto l'inserimento. Tutto il posseduto è però visibile nel catalogo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN) all'indirizzo: <http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>

E naturalmente sono ricercabili nell'OPAC d'Ateneo accessibile a partire dall'indirizzo <http://www.sba.unifi.it/> alla voce "Ricerche rapide".

Una volta individuato il titolo del periodico di suo interesse nel catalogo in linea, all'interno della scheda troverà la localizzazione del periodico e la sua consistenza (gli anni posseduti) sotto la voce Posseduto.

Per maggiori informazioni sugli orari e i servizi della biblioteca consulti le nostre pagine web all'URL: <http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze/scienze.htm>

Consulti la domanda:

Utente: Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP?

Bibliotecario: L'unica biblioteca dell'Università di Firenze i cui periodici non sono ancora presenti in ACNP è la Biblioteca Umanistica. A breve ne è previsto l'inserimento. Tutto il posseduto è però visibile nel catalogo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN) all'indirizzo: <http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>

E naturalmente sono ricercabili nell'OPAC d'Ateneo accessibile a partire dall'indirizzo <http://www.sba.unifi.it/> alla voce "Ricerche rapide".

Una volta individuato il titolo del periodico di suo interesse nel catalogo in linea, all'interno della scheda troverà la localizzazione del periodico e la sua consistenza (gli anni posseduti) sotto la voce Posseduto.

Per maggiori informazioni sugli orari e i servizi della biblioteca consulti le nostre pagine web all'URL: <http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze/scienze.htm>

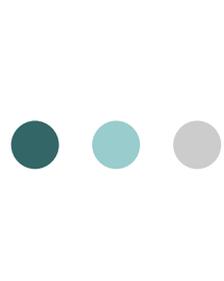
Per controllare lo status e la cronologia delle domande della sua biblioteca, vai a: <http://www.sba.unifi.it/tema/tema/controlla/controlla.asp?codice=2&idemail=francesca.cagnani@unifi.it&id=3980024>

Chiedi in biblioteca

Servizio di informazioni a distanza

Sistema bibliotecario dell'Università degli Studi di Firenze

e-mail: chiedi@biblioteca@unifi.it <http://www.sba.unifi.it/OPAC/s-p-148.html>



La piattaforma – Spazio Utente

Modulo per l'invio delle domande

Compila il modulo indicando, in modo chiaro e corretto, il tuo nome e la tua qualifica, il tuo indirizzo e-mail, il motivo della richiesta e la domanda che vuoi rivolgere. Ricorda: più precisa sarà la domanda, più possibilità avrai di ricevere una risposta dettagliata. Se compili il campo "Fonti già consultate" ci permetterai di indicarti strumenti di ricerca alternativi a quelli da te già utilizzati.

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

Per maggiori indicazioni sul servizio, puoi consultare le [FAQ](#) e le [informazioni sull'uso del servizio](#).

ATTENZIONE! I campi con l'asterisco (*) sono obbligatori!

*Nome:	<input type="text" value="francesca cagnani"/>
*E-mail:	<input type="text" value="fcagnani@alice.it"/>
*Conferma e-mail:	<input type="text" value="fcagnani@alice.it"/>
Telefono:	<input type="text"/>
Matricola n.:	<input type="text" value="d101823"/>
*Qualifica:	<input type="text" value="Pers. tecnico-amministrativo"/>
Ente di riferimento:	<input type="text" value="Università di Firenze"/>
*Domanda:	<input type="text" value="Cerco immagini (foto, illustrazioni) e materiale bibliografico sull'architettura coloniale italiana. Grazie per l'aiuto."/>
Ambito disciplinare:	<input type="text" value="Architettura"/>
	<input type="text" value="Il catalogo dell'Ateneo."/>

Grazie per aver inviato la domanda a Università degli Studi di Firenze

ID domanda: 4293080

La tua domanda:

Cerco immagini (foto, illustrazioni) e materiale bibliografico sull'architettura coloniale italiana. Grazie per l'aiuto.

Riceverai conferma di domanda ricevuta e una risposta alla domanda all'indirizzo e-mail fornito:
fcagnani@alice.it

Per controllare lo status della domanda:

http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.odc.home.BuildPage?&show=patron_authorize

Chiedi in biblioteca

Servizio di informazioni a distanza

Sistema bibliotecario dell'Università degli studi di Firenze

e-mail: chiedinbiblioteca@unifi.it

<http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-149.html>

letato

La piattaforma Spazio utente registrato

Supporto Help 

QuestionPoint

Accedi
Termini del servizio | Cerca KB

Login utente

I bibliotecari cliccano qui per effettuare il login

Accedi:

Indirizzo e-mail:
(Obbligatorio)

Password:
(Obbligatorio) Password dimenticata? [Cliccare qui](#)

ID domanda:
(Facoltativo) Domande Cerca KB Termini del servizio

Lingua: Evase | Non evase | Chiuse | Password | Impostazioni

Autorizzazione: 1445086 -Seleziona lin

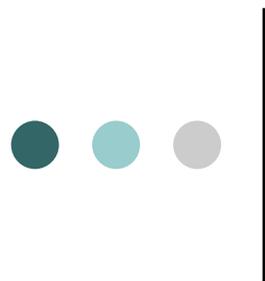
La mia risposta

Domanda: 3980024

Domanda:	Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP?	
Data inserimento:	11:06 2008/11/19 (GMT-5)	
Nome istituzione:	Università degli Studi di Firenze	

Cronologia domanda:

Data inserimento (GMT-5)	Risposta da	Risposta o azione
11:06 2008/11/19 (GMT-5)	Utente:	Quali biblioteche SBA non sono presenti in ACNP?
07:36 2009/02/04 (GMT-5)	Bibliotecario:	L'unica biblioteca dell'Università di Firenze i cui periodici non sono ancora presenti in ACNP è la Biblioteca Umanistica. A breve ne è previsto l'inserimento. Tutto il posseduto è però visibile nel catalogo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN) all'indirizzo: http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp E naturalmente sono ricercabili nell'OPAC d'Ateneo accessibile a partire dall'indirizzo http://www.sba.unifi.it/ alla voce "Ricerche rapide". Una volta individuato il titolo del periodico di suo interesse nel catalogo in linea, all'interno della scheda troverà la localizzazione del periodo consistenza (gli anni posseduti) sotto la voce Posseduto. Per maggiori informazioni sugli orari e i servizi della biblioteca consulti le nostre pagine web all'URL: http://www.sba.unifi.it/biblio/scienze/scienze.htm



I numeri Il reference nel 2010

Reference in presenza e a distanza

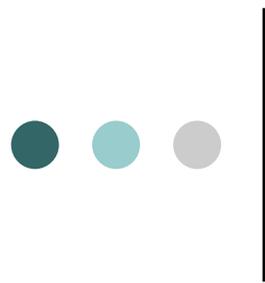
	2009	2010
Biblioteche d'area coinvolte	5	5
Personale addetto	42 unità pt	49 unità pt
Prestazioni effettuate di reference in presenza	1130	1.185
Prestazioni effettuate di reference a distanza	(giu-dic) 154	257
Per un totale di utenti	1094	1435



I numeri

Tipologia di domande

Tipologia di domande CiB	%
richiesta copia	30%
catalogo	20%
prestito interbibl.	17%
reference	17%
accesso	4%
circolazione	4%
risorse elettroniche	4%
Tesi	4%



I numeri

Tipologia di utenza

L'utenza si conferma quasi totalmente universitaria e composta in prevalenza da:

○ Studenti unifi	50%
○ Dottorandi - specializzandi	10%
○ Ricercatori	10%
○ Docenti	9%
○ Personale tecnico am.	7%
○ Altro	14%



I numeri

Richieste per macro aree

area	n. richieste	n. richieste	n. richieste
	giu-dic 2009	gen-dic 2010	gen-mag 2011
Biomedica	23	47	9
Scienze	19	23	12
Scienze sociali	33	23	28
Sci tecnologiche	11	35	29
Bibl. Umanistica	37	70	35
CiB - admin	31	59	12
Totale	154	257	125



Promozione - attività

- Posizionati i link di aiuto all'utente in più punti del web
- Predisposti un segnalibro e un dépliant:
 - distribuiti a tutte le biblioteche d'area, al Polo di Prato, a qualche biblioteca comunale, all'Informagiovani
 - spediti alle matricole, insieme al tesserino e alla miniguida.
- Condotta una campagna informativa :
 - sulle liste di distribuzione delle biblioteche e su alcuni organi di stampa dell'Ateneo, nel Notiziario Unifi, nel sito dell'Informagiovani del Comune di Firenze e del portale In-Toscana
 - partecipando al convegno organizzato alla biblioteca delle Oblate su "I servizi di informazione delle biblioteche"
 - rilasciando un'intervista a La Nazione
 - partecipando a giornate informative delle Facoltà

Promozione - stampati



SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo
www.sba.unifi.it

- Vuoi informazioni sui servizi delle Biblioteche dell'Università di Firenze
- Non riesci a trovare nel catalogo in linea un libro o un periodico
- Devi trovare risorse Internet utili alla tua ricerca (cataloghi di biblioteche, basi-dati, portali disciplinari, ecc.)
- Ti serve una breve bibliografia per un argomento di tuo interesse
- Hai problemi di accesso ai servizi?

Scrivi e Chiedi in biblioteca!
www.sba.unifi.it/chiedi

Con le tue domande contribuirai a migliorare i servizi che ti offriamo e ci aiuterai a costruire uno strumento utile per tutti.

NOTA BENE
Se vuoi richiedere un RINNOVO, un PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO o copie di articoli di riviste o parti di libri, lo puoi fare direttamente dal catalogo OPAC
http://opac.unifi.it/F
Identificati e utilizza le opzioni che trovi nella tua area personale.

 **Università degli Studi di Firenze**

chiedi in biblioteca

SBA



L'archivio delle domande

Qualcuno potrebbe avere già posto la tua stessa domanda. Prova a cercare nell'Archivio che raccoglie le risposte, più rilevanti e aggiornate, alle domande ricevute dalle oltre 1400 biblioteche che, in Italia e nel mondo, utilizzano questo strumento.

 **REGIONE TOSCANA**

Chiedi in Biblioteca
E' il servizio di aiuto in linea del Sistema Bibliotecario dell'Università di Firenze fornito in collaborazione con le biblioteche pubbliche toscane.

Cosa offre
Risposte a domande semplici di natura bibliografica, indicazioni su strategie di ricerca e fonti da consultare, informazioni sui servizi bibliotecari.

A chi è rivolto
Agli utenti dell'Ateneo di Firenze e degli enti convenzionati.
Ad utenti esterni limitatamente a domande riguardanti le risorse e le collezioni possedute dalle Biblioteche dell'Università.

Come inoltrare la richiesta
Compila in modo accurato e completo il modulo in linea
www.sba.unifi.it/mod-form_chiedi.html
Prima di inviare la domanda consulta le FAQ nella pagina web del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Non puoi inoltrare più di due domande al giorno.

Come si ottiene la risposta
Via e-mail entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Ricordati

Per ricerche complesse che comportino l'uso di più risorse specialistiche puoi rivolgerti al servizio di Assistenza alla ricerca della tua biblioteca d'Ateneo. Per maggiori informazioni consulta le pagine web del Sistema bibliotecario:
www.sba.unifi.it/



Promozione Spazio web Studenti



Università degli Studi di Firenze

Università degli Studi di Firenze - P.zza S.Marco, 4 - 50121 Firenze - E-mail ateneo@pec.unifi.it - P.IVA/Cod.Fis. 01279880480

home

STUDENTI

in evidenza

- ▶ **Chiedi in biblioteca**
Online lo sportello informativo del Sistema Bibliotecario di Ateneo ([link al servizio](#))
- ▶ **I media del domani. Siamo tutti reporter**
Concorso per studenti e neolaureati promosso da Ustation. Scadenza domande 14.03.2010 ([link al regolamento](#))
- ▶ **Risparmio energetico**
Brevi indicazioni per un [corretto comportamento](#) (pdf)
- ▶ **Stage Assocameraestero - Bando 2010**
Il programma offre a laureandi e neo-laureati la possibilità di effettuare un [periodo di formazione](#) presso le Camere di Commercio italiane all'estero.
- ▶ **Agevolazioni economiche per merito**
Delibera del C.d.A. del 21.10.2009 (pdf)
- ▶ **Test di autovalutazione a.a. 2009/2010**
E' attivo il servizio [online](#) di iscrizione ai test per Agraria, Giurisprudenza, Lettere e filosofia, Scienze della formazione, Scienze
- ▶ **Orientamento alla Facoltà di Agraria**
Venerdì 26 febbraio "Giornata delle professioni"
- ▶ **Carta Internazionale dello studente per gli universitari**
Il DSU Toscana ha stipulato una convenzione con il CTS per fornire agli studenti universitari, a prezzo agevolato, la tessera ISIC CARD 2010, che ha valore di [Carta Internazionale dello studente](#).
- ▶ **Stage Ministero Affari Esteri - Bando 2010**
[Programma](#) riservato ai laureati di I livello e a laureandi e neolaureati di laurea specialistica, magistrale, a ciclo unico e di vecchio ordinamento.
- ▶ **Elezioni CNSU 2010 - Ordinanza Ministeriale n. 457 del 11.11.2009**
Sono indette le votazioni per il rinnovo del Consiglio Nazionale degli Studenti Universitari - 12 e 13 maggio 2010 ([link a sito esterno](#))
- ▶ **Sistema Bibliotecario di Ateneo**
E' disponibile il catalogo dei corsi per la ricerca bibliografica ([Dettagli](#))
- ▶ **Guida dell'Ateneo Fiorentino a.a. 2009/2010**

FOCUS

- Modulistica
- China desk
- Regolamento didattico e altra normativa
- [Regolamenti e norme didattica](#)
- Garante
- Progetti speciali per la didattica

Marsilius
cerca nell'area di:
sito di Ateneo

cerca in tutti i siti UniF

sol
servizi online

- Studenti
- Docenti
- Personale T/A
- Biblioteche

urp
cercachi
cercadove

Agenda eventi

<http://www.unifi.it/CMpro-v-p-2310.html>

Visibilità in OPAC

SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo Università degli Studi di Firenze

Catalogo di Ateneo Autenticati | Preferenze | Aiuto

Ricerca | Altre ricerche | Cataloghi Lista dei risultati | Ricerche precedenti | Scaffale elettronico

Catalogo Generale - Ricerca semplice

Ricerca | Avanzata | Ricerca per campi | Scorrimento | CCL | Nuove acquisizioni

Digita parola o stringa

Campo da ricercare

Formato

Parole adiacenti? No Si

Filtri per la ricerca [\(Apri\)](#)

Suggerimenti per la ricerca

- **Frase esatta** tra virgolette: "costruire con il legno"
- *archeol?* (o *archeol**) recupererà *archeologia*, *archeologo*, *archeologi* ecc.
- E' indifferente usare lettere maiuscole o minuscole
- *ecologia vegetale* e **Si** in **Parole adiacenti** troverà record in cui *ecologia* è accanto a *vegetale*
- (penale OR civile) **AND** diritto
- storia **NOT** moderna
- **Non usare AND, NOT, OR** all'inizio della stringa di ricerca

Hai bisogno di aiuto?

Per domande sui servizi (prestito, prenotazione, rinnovo ...) o per informazioni bibliografiche, utilizza il modulo di: ["Chiedi in Biblioteca"](#)

La ricerca non ha trovato risultati.
Riformula la ricerca oppure clicca sulle voci simili al termine immesso che sono elencate di seguito.

N. di record collegati	Voci simili
------------------------	-------------

Visibilità in OPAC scheda utente

SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università degli Studi di Firenze

Catalogo di Ateneo

Autenticati | Preferenze | Aiuto

Ricerca | Altre ricerche | Cataloghi

Lista dei risultati | Ricerche precedenti | Scaffale elettronico

Commenti e segnalazioni sul Catalogo di Ateneo

Oggetto

Testo

Per permetterci di inviarti una risposta, per favore inserisci i tuoi dati:

Nome e Cognome

E-mail

Vai Pulisci

Perchè usare questo modulo?

- per inviare i tuoi commenti
- per segnalare malfunzionamenti

Hai bisogno di aiuto?

 Per domande sui servizi (prestito, prenotazione, rinnovo ...) o per informazioni bibliografiche, utilizza il modulo di: ["Chiedi in Biblioteca"](#)

Bottone di accesso al modulo presente in tutte le pagine SBA



Promozione

Spazio giovani ..@Comune.fi.it

The screenshot shows a web browser window displaying the website <http://portalegiovani.comune.fi.it>. The page features the logo of the Comune di Firenze and a navigation menu with categories: FOCUS, NOTIZIE, INFORMAZIONI, GIOVANI ARTISTI, and PAGE. The main content area is titled "Chiedi in biblioteca", sportello informativo online dell'ateneo. A sidebar on the left lists various information and service categories under "INFORMAZIONI" and "SERVIZI". The main article text describes the "Chiedi in biblioteca" service, which is an online information service provided by the libraries of the University of Florence in collaboration with the Region of Tuscany. It offers a clear and complete online form to obtain responses to simple bibliographic questions within 3 working days. The service is aimed at university students, teachers, researchers, and collaborators. The article includes a "Stampa" button, an "Invia" button, and a "Vota" section with three icons. A "torna indietro" link is located at the bottom of the article.

COMUNE DI FIRENZE

WWW.PORTALEGIOVANI.COMUNE.FI.IT

Mercoledì 4 Agosto - 11:18:57

FOCUS NOTIZIE INFORMAZIONI GIOVANI ARTISTI PAGE

"Chiedi in biblioteca", sportello informativo online dell'ateneo

Stampa Invia Vota : [Icons]

"Chiedi in biblioteca" è un servizio di informazione online svolto dalle Biblioteche dell'Università di Firenze in collaborazione con la Regione Toscana. **Compilando un modulo online in modo chiaro e completo sarà possibile ottenere, entro 3 giorni lavorativi, risposte a domande semplici di natura bibliografica**, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare e informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo. Per ricerche articolate che comportino l'uso di più risorse specialistiche si consiglia di rivolgersi ai servizi di Assistenza alla ricerca che le singole biblioteche dell'Ateneo mettono a disposizione. **Il servizio è rivolto agli utenti dell'Università di Firenze: studenti, docenti, ricercatori e collaboratori alla didattica e alla ricerca.** Altri utenti possono utilizzare il servizio per quesiti riguardanti le risorse e le collezioni possedute dalle biblioteche dell'Università. In questo caso le domande potrebbero essere trattate con un ordine di priorità inferiore. Per informazioni: www.sba.unifi.it/chiedi

torna indietro

INFORMAZIONI

- Occasioni
- Università e Ricerca
- Scuola
- Formazione
- Lavoro - Concorsi
- Volontariato
- Fare Sport
- Salute
- Servizio Civile
- Centri Giovani
- Mobilità Giovanile
- Tempo Libero

SERVIZI

- Chi Siamo ?
- Magazine
- Bacheca

Promozione Progetto 2011



- Concorso a premi per gli studenti
Clip&Win ... @ SBA
- Organizzazione e ricerca sponsor
- Pubblicazione e promozione
- Valutazione e pubblicazione graduatoria
- Iniziativa di premiazione
- Adozione della clip pubblicitaria



Il poster

Distribuito con i volantini per esposizione :

- a tutte le biblioteche d'ateneo
- alle segreterie
- alle biblioteche pubbliche del territorio



Promozione Homepage SBA

Università degli Studi di Firenze
www.Unifi.it | URP | CercaChi | CercaDove

SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo

Home | Organizzazione | Biblioteche | Cerca nel sito | Mappa | A A

RICERCHE RAPIDE

Libri, periodici... | Articoli | Periodici elettronici

Per cercare libri, periodici, video... nel Catalogo di Ateneo

Parole in tutti i campi

Formato: Tutti

[Ricerca avanzata](#) | [Area personale](#)

NOVITÀ [MetaBlog](#)

- Clip & win ... @ SBA, partecipa al concorso, puoi vincere un lettore e-book!
- Trial della banca dati economica Wilson Business Full Text
- Corsi per utenti a Biologia animale
- Restyling blog Bibliomedica In-forma
- Servizio assistenza alla valutazione della ricerca della

[RSS](#) | [Archivio](#)

SERVIZI

- A chi si rivolgono?
- Carta dei servizi
- Consultazione e prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- Corsi e assistenza alla ricerca
- Servizi per disabili
- Internet e aule attrezzate

RISORSE

- Catalogo di Ateneo
- Tesi di laurea
- Banche dati
- Periodici elettronici
- e-Book
- Cataloghi di altre biblioteche
- Collezioni speciali
- Archivio E-prints
- Siti web selezionati: SBA@Connotea
- Accesso dall'esterno
- Tutte le risorse

INFORMAZIONI

- Orari e sedi biblioteche
- Staff
- Contatti
- Regolamenti
- Modulistica
- Guide e tutorial
- Domande frequenti (FAQ)
- Chiedi in biblioteca

Clip & win ... @ SBA
Partecipa al concorso e vinci ricchi premi

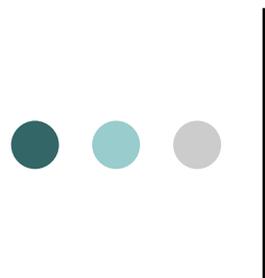
BIBLIOTECHE | **AREA STAFF**

- Biomedica
- Scienze
- Scienze sociali
- Scienze tecnologiche
- Umanistica
- Polo universitario di Prato

Storia delle biblioteche

CHIEDI in bibliotec@

Completato



Promozione In OPAC

Catalogo Generale - Ricerca semplice

[Ricerca](#) | [Avanzata](#) | [Ricerca per campi](#) | [Scorrimento](#) | [CCL](#) | [Nuove acquisizioni](#)

Digita parola o stringa ?

Campo da ricercare

Formato

Parole adiacenti? No Sì

Filtri per la ricerca [\(Apri\)](#)

Rinnovato e arricchito di funzionalità il catalogo

 [Guarda il tutorial](#) (4 min., video + audio>

Suggerimenti per la ricerca

- **Frase esatta** tra virgolette: "costruire con il legno"
- *archeol?* (o *archeol**) recupererà *archeologia*, *archeologo*, *archeologi* ecc.
- E' indifferente usare lettere maiuscole o minuscole
- *ecologia vegetale* e **Sì** in **Parole adiacenti** troverà record in cui *ecologia* è accanto a *vegetale*
- (penale OR civile) **AND** diritto
- storia **NOT** moderna
- **Non usare AND, NOT, OR** all'inizio della stringa di ricerca

Non trovi quello che cerchi?

 **Portale delle risorse elettroniche**
 Per consultare le banche dati e i periodici elettronici

 **Trova articolo/periodico**
 Per individuare i servizi disponibili per un articolo o per un periodico

 **Ebook**
 Lista degli ebook

Tips & tricks

[Visualizza tutti](#)

Ultimi articoli dei periodici tramite RSS

Nella scheda completa di alcuni record di periodici è possibile avere una anteprima degli ultimi articoli pubblicati tramite RSS. Questa funzionalità si appoggia a [TicTOCs](#).

 **Novità**



Clip & win ... @SBA
 Partecipa al concorso e vinci ricchi premi


CHEDI
 in bibliotec@

Promozione

In OPAC - Scheda utente

SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo Università degli Studi di Firenze

Catalogo di Ateneo Sei autenticato | Fine sessione | Scheda utente | Preferenze | Aiuto

Ricerca | Altre ricerche | Cataloghi | Lista dei risultati | Ricerche precedenti | Storico delle ricerche | Scaffale elettronico

Nuova richiesta ILL-DD | Richieste Alert | Password | Profilo personale

Scheda dell'utente CAGNANI FRANCESCA

I tuoi dati | **Prestiti e Prenotazioni** | Richieste ILL-DD | Sei in regola? | Hai bisogno di aiuto?



Per domande sui servizi (**prestito, prenotazione, rinnovo ...**) o per **informazioni bibliografiche**, utilizza il modulo di: ["Chiedi in Biblioteca"](#)

 Ci sono 0 Messaggi per te

 **Hai un indirizzo email?**

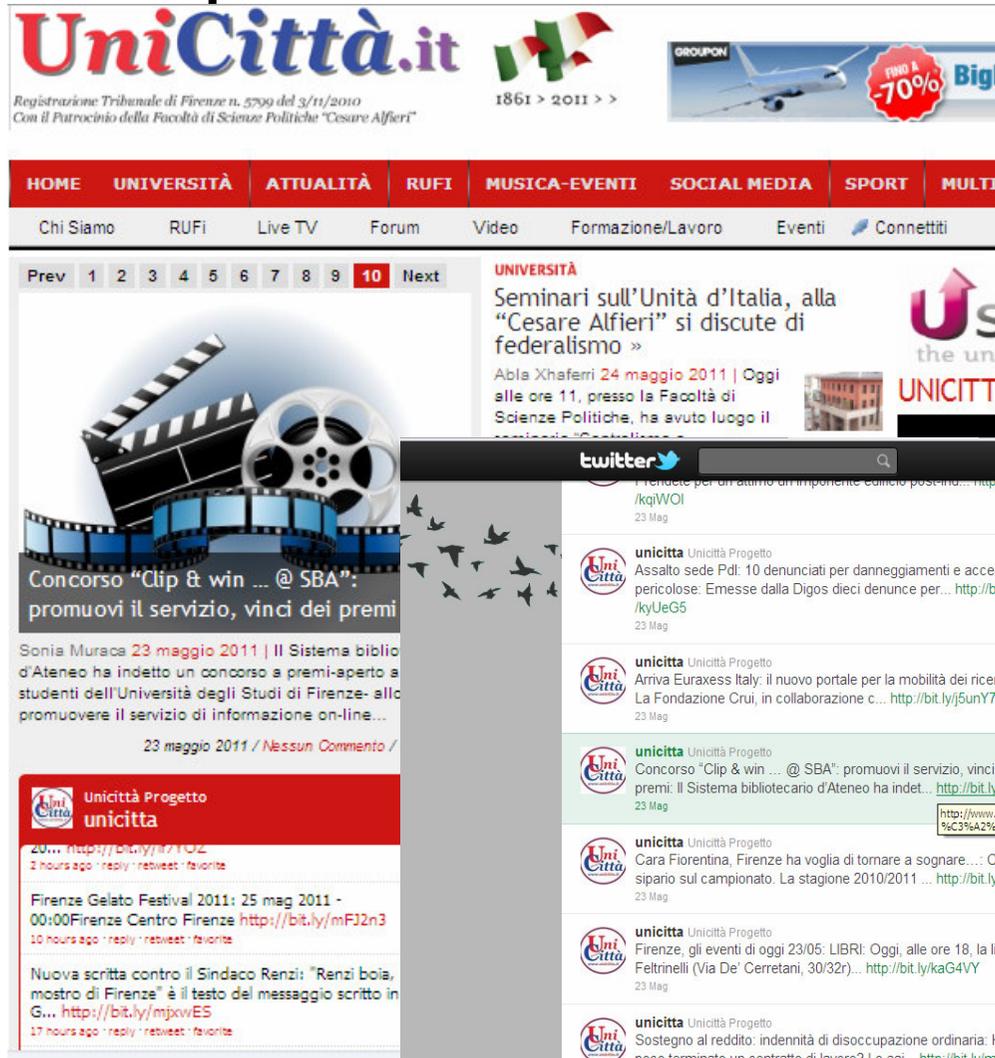
Controlla che sia presente e aggiornato. Le biblioteche lo utilizzano per servizi e comunicazioni. Per inserire o aggiornare **e-mail** e **cellulare** [clicca qui](#) (servizio solo per gli studenti)



Partecipa al concorso e vinci ricchi premi

 **CHIEDI in biblioteca**

Promozione - Spazi Studenti



UniCittà.it
Registrazione Tribunale di Firenze n. 5799 del 3/11/2010
Con il Patrocinio della Facoltà di Scienze Politiche "Cesare Alfieri"

1861 > 2011 >>

GROUPON
FINO A -70% Bigli

HOME UNIVERSITÀ ATTUALITÀ RUFÌ MUSICA-EVENTI SOCIAL MEDIA SPORT MULTIMEDIA

Chi Siamo RUFÌ Live TV Forum Video Formazione/Lavoro Eventi Connettiti

Prev 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Next

UNIVERSITÀ
Seminari sull'Unità d'Italia, alla "Cesare Alfieri" si discute di federalismo »
Abla Xhaferri 24 maggio 2011 | Oggi alle ore 11, presso la Facoltà di Scienze Politiche, ha avuto luogo il seminario "Sull'Unità d'Italia, alla "Cesare Alfieri" si discute di federalismo".

Concorso "Clip & win ... @ SBA": promuovi il servizio, vinci dei premi

Sonia Muraca 23 maggio 2011 | Il Sistema bibliotecario d'Ateneo ha indetto un concorso a premi-aperto a studenti dell'Università degli Studi di Firenze- allo scopo di promuovere il servizio di informazione on-line...

23 maggio 2011 / Nessun Commento /

unicittà Progetto unicittà

20... <http://bit.ly/17Y0Z>
2 hours ago · reply · retweet · favorite

Firenze Gelato Festival 2011: 25 mag 2011 - 00:00
Firenze Centro Firenze <http://bit.ly/mFJ2n3>
10 hours ago · reply · retweet · favorite

Nuova scritta contro il Sindaco Renzi: "Renzi boia, mostro di Firenze" è il testo del messaggio scritto in G... <http://bit.ly/mjxwES>
17 hours ago · reply · retweet · favorite

twitter

unicittà Unicittà Progetto
Assalto sede Pdl: 10 denunciati per danneggiamenti e accenti pericolose: Emesse dalla Digos dieci denunce per... <http://bit.ly/kyUeG5>
23 Mag

unicittà Unicittà Progetto
Arriva Euraxess Italy: il nuovo portale per la mobilità dei ricercatori
La Fondazione Crui, in collaborazione con... <http://bit.ly/j5unY7>
23 Mag

unicittà Unicittà Progetto
Concorso "Clip & win ... @ SBA": promuovi il servizio, vinci dei premi: Il Sistema bibliotecario d'Ateneo ha indet... <http://bit.ly/17Y0Z>
23 Mag

unicittà Unicittà Progetto
Cara Fiorentina, Firenze ha voglia di tornare a sognare...: Caspario sul campionato. La stagione 2010/2011 ... <http://bit.ly/17Y0Z>
23 Mag

unicittà Unicittà Progetto
Firenze, gli eventi di oggi 23/05: LIBRI: Oggi, alle ore 18, la libreria Feltrinelli (Via De' Cerretani, 30/32r)... <http://bit.ly/kaG4VY>
23 Mag

unicittà Unicittà Progetto
Sostegno al reddito: indennità di disoccupazione ordinaria: H...
neca terminato un contratto di lavoro? Lo sai... <http://bit.ly/17Y0Z>
23 Mag



UC Concorso "Clip & win ... @ SBA": p...

23/5/2011 alle 12:48 | Scritto da Sonia Muraca

Concorso "Clip & win ... @ SBA": promuovi il servizio, vinci dei premi

Mi piace Place a 8 persone.



Il Sistema bibliotecario d'Ateneo ha indetto un concorso a premi-aperto a tutti gli studenti dell'Università degli Studi di Firenze- allo scopo di promuovere il servizio di informazione on-line "Chiedi in Biblioteca" (attivo dal 2009).

Questo servizio, realizzato in collaborazione con la Regione Toscana, offre la possibilità - a tutti gli utenti dell'Università di Firenze- di avere risposte entro tre giorni lavorativi dalla compilazione di un apposito **modulo on line** in cui inserire le proprie richieste (siano esse domande semplici di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare, informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo, sulle collezioni presenti e sulle risorse possedute dalle biblioteche universitarie).

I partecipanti al concorso dovranno realizzare un video - della **durata massima di 2 minuti** - per la promozione sul web di questo servizio (il video sarà poi inserito nelle pagine web del SBA dell'Università di Firenze e, insieme ai successivi 4 della graduatoria, potrà essere pubblicato su Youtube).

Ogni concorrente potrà partecipare presentando- entro il **30 settembre 2011**- un solo video in lingua italiana (creato esclusivamente per la partecipazione al concorso e mai pubblicato su nessun altro sito web). Per partecipare, basta compilare il **modulo di partecipazione**, consegnarlo o spedirlo in busta chiusa (allegando la fotocopia di un documento d'identità).

Saranno premiati i primi tre classificati della graduatoria, stilata da un'apposita commissione e pubblicata all'indirizzo <http://www.sba.unifi.it>.

Per il primo classificato, in palio un **ebook reader** e un **buono da € 200** per l'acquisto di libri in formato elettronico della piattaforma *Casalini Torrossa.it* (sponsor del concorso, assieme a *Simplicissimus Book Farm*). Al secondo e al terzo classificato andranno invece, rispettivamente un **buono da € 100** e un **buono da € 50**, da spendere sulla stessa piattaforma.

Promozione- Spazi Studenti

PERCORSO: PORTALEGIOVANI > HOME

Portalegiovani **Homepage**

Informazioni

Webzine

Bacheca

Newsletter

Sesso & Altro

Servizi

- [Informagiovani](#)
- [Palazzo Giovane](#)
- [Centri Giovani](#)

Piani Locali Giovani - Città Metropolitana

PROGETTO GOVERNANCE GIOVANI START ENTERPRISE Azione 3 Bando per tirocini

Primopiano

Torna anche quest'anno il premio internazionale "Le Muse". Sabato 4 giugno 2011 a partire dalle 17.00 il Salone dei Cinq...

Università

Un concorso a premi organizzato dal Sistema bibliotecario di Ateneo (SBA) per tutti gli studenti dell'Università di Fire...

Primopiano

Una bella tavolata in strada con i nostri vicini di casa, con molti dei quali magari ci si scambia a malapena un fugace ...

Pace

Grazie all'iniziativa "Con un gelato regali un sorriso" sabato 4 giugno 2011 in tutta la Toscana si terrà una vera e pro...

MAGGIO 2011

Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

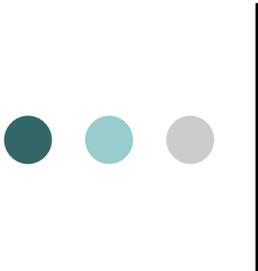
Iniziative e novità

Carta Giò (io studio a Firenze)

La nuova carta giovani del Comune di Firenze.

Studenti Universitari a Firenze

Il Comune di Firenze per gli



Criticità = spazi di miglioramento

- nella piattaforma
 - personalizzazione reportistica e messaggistica
 - test del modulo per la chat
 - incremento delle domande Unifi nel KB regionale
- da parte dei bibliotecari addetti:
 - nella qualità e uniformità delle risposte
 - nell'assegnazione dei codici descrittivi
 - nell' uniformità dei carichi di lavoro
 - di partecipazione in lista
- nella raccolta dei dati sull'utenza e il servizio:
 - feedback sulla soddisfazione
 - creazione di appositi indicatori di valutazione
- maggiore visibilità interna ed esterna



Domande e commenti



????!!!!

Grazie

francesca.cagnani@unifi.it

chiedibib@unifi.it