

“Chiedilo a noi” un servizio di reference remoto

CUBI || Biblioteca “Vittorio Sereni” – Melzo
20 marzo 2019

Alessandra Mastrangelo

Rete Bibliotecaria Bergamasca



Reference remoto: perché?

- Naturale estensione del servizio di reference "tradizionale" che ogni biblioteca pubblica più o meno consapevolmente offre
- Condivisione della conoscenza e cooperazione
- Strutturazione condivisa di un servizio troppo spesso lasciato alla discrezionalità del singolo operatore



Reference remoto: perché?

- Ottimizzazione e valorizzazione delle risorse umane e documentali in condivisione → economie di scala
- Archiviazione in una banca dati comune delle risposte migliori per un riutilizzo successivo



Una storia recente

- 2002: a Cologno Monzese nasce un servizio di reference digitale con web-form e email
- 2008: si inizia a usare un data base su Lotus Notes
- **2013: parte il progetto di Reference Cooperativo Chiedilo a noi basato sulla piattaforma Question Point (partner: Sistema Bibliotecario Nord-Est Milano e Biblioteche Area Bergamasca (Aree Valle Seriana, Treviglio, Seriate))**
- 2018 entra SBU Milano
- **In Italia: Chiedi @lla tua biblioteca**



Question Point:

origini e caratteristiche generali

- QP nasce dal CDRS (Collaborative Digital Reference Service), progetto della Library of Congress avviato nel 1998
- Dal 2002 la LC avvia la collaborazione con OCLC e nasce QuestionPoint
- [OCLC](#) [**Online Computer Library Center**] è una cooperativa no-profit di biblioteche, nata nel 1967 su iniziativa della Ohio State University e diffusa in tutto il mondo nell'arco di 50 anni
- **MISSION:** facilitare il lavoro delle biblioteche grazie alla condivisione dei dati, delle metodologie e delle più aggiornate tecnologie informatiche.



QuestionPoint è...

- Un sistema di gestione digitale del servizio di reference
- Un mezzo di comunicazione biblioteca / utente attraverso la gestione della transazione informativa completa che diventa quindi tracciata e misurabile
- Un mezzo di comunicazione collaborativo biblioteca / biblioteca
- Una banca dati /repository di risposte utili per successiva consultazione
- Un gruppo di cooperazione internazionale



I componenti di base: il BME

Base Management Environment

Fornisce l'accesso a tutta la suite di strumenti per la gestione del servizio, tra cui i form per le chat, gli script, la Local Knowledge Base e l'accesso alla Global Knowledge Base.



I componenti di base: il SUP

Service Unit Profile

Stabilisce l'identificazione di una biblioteca come una unità di lavoro.

Un SUP dà accesso alla gestione della posta elettronica, ai form, al QWidget (la chat widget di QuestionPoint), **alle domande in generale, alle trascrizioni delle chat, ai report e alle statistiche**, ai messaggi script, email, ecc.



I componenti di base: il SUP

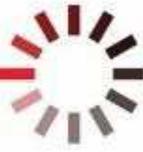
- Ogni BME ha uno o più SUP associato
- **Nel caso di CAN un unico SUP**
- Alcune singole biblioteche scelgono di avere più di un SUP, per avere report e statistiche individuali
- Il SUP definisce il profilo della biblioteca e contraddistingue il suo contributo al servizio collaborativo



Come funziona CAN / QP?

- L'utente compila il [modulo on-line](#) di richiesta e invia la domanda
- La domanda arriva al SUP locale
- Il bibliotecario può prendere in carico la domanda direttamente da QP sempre attivo
oppure
[avvisato da una mail] riceverla in carico dall'Amministratore

Chiedilo a noi!



A ogni domanda, una risposta.
Dai tuoi bibliotecari.

Inviaci una domanda

Rispondiamo a qualsiasi domanda... o quasi! Per saperne di più consulta la [guida al servizio](#).

* Scrivi qui la tua domanda:

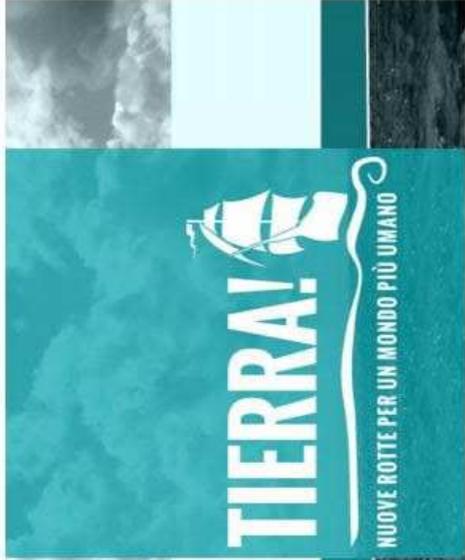
* La tua e-mail:

* In che Comune abiti:

Il tuo nome:

La tua età:

Motivo richiesta:



TIERRA!
NUOVE ROTTE PER UN MONDO PIÙ UMANO

RASSEGNA DI SPETTACOLI E INCONTRI
NELLE BIBLIOTECHE, NELLE PIAZZE E NEI
TEATRI DELLA PROVINCIA DI BERGAMO
Promossa dai Sistemi Bibliotecari di Dalmine e Ponte San Pietro

36 APPUNTAMENTI **INGRESSO LIBERO**



TEMPO LIBERO



Ultimi arrivi

Vedi tutti



Il negazionismo
Claudio Vercelli



Fesso
Mark Goldblatt



Il nome di Dio è



Catalogo eBook Liste Percorsi di lettura

Cerca nel catalogo

x

CERCA

RICERCA AVANZATA



In evidenza

RACCONTI DI NUVOLE E DI CHINA - Il romanzo grafico, le espressioni e gli autori
 Incontro con Loris Cantarelli, direttore di "Fumo di china", lo sceneggiatore Davide Barzi, e il disegnatore Alberto Locatelli.
 Sabato 1 Aprile ore 15.00 presso la Biblioteca di Cernusco sul Naviglio

[VAI ALLE NEWS](#)

Chiedilo a noi!

A ogni domanda, una risposta. Dai tuoi bibliotecari.



Ebook, Edicola e altre risorse digitali



Biblioteca Civica *online*

di Cologno Monzese

English

come arrivare

orari



Comune Cologno Monzese

▼ voglio e prendo

Libri, articoli, video e altro a catalogo, o procurati a richiesta da tutto il mondo!



lettura accessibile

Libri per tutti



BOOKS FOR ALL

▼ chiedilo a noi!



Tu chiedi... la biblioteca risponde



Il blog della Fonoteca

▼ la biblioteca

I servizi della Biblioteca sono tanti e per tutti: vieni a scoprirli!



▼ librivori



L'angolo per i divoratori di libri. iniziative e proposte.

▼ la nostra città



Storia locale e risorse in rete

il resto...



L'archivio, i documenti ufficiali, le statistiche, le produzioni e molto altro...

▼ i volontari



Gli "Amici della Biblioteca civica di Cologno Monzese"



Seznaweb risorse Internet selezionate dai bibliotecari italiani

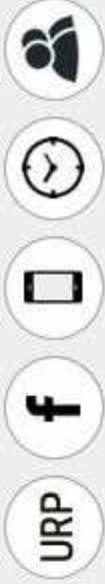


cerca

recapiti



Comune di
COLOGNO MONZESE



IL COMUNE

CITTADINI E IMPRESE

SERVIZI ON LINE

LA C

AL TEMPO DEI LONGOBARDI
SABATO 8 - DOMENICA 9 APRILE Palazetto dello Sport di
Via Volta 11

SERVIZI ON LINE
Attività produttive SUAP
Biblioclick - Biblioteche Nord Est Milano
Chiedi alla Bibliotecal
Certificati e servizi demografici - Asili nido
ECIVIS conto pasti mensa
Edilizia - SUE

28 marzo 2017



servizio Ecomobile

Mezzo itinerante per il ritiro di alcuni rifiuti pericolosi come vernici, neon, lampadine, piccoli elettrodomestici, ...



IMU Calcolo

Multa semplice

Patrimonio - Urbanistica - Housing sociale

Ufficio Relazioni con il Pubblico

2017

stegno
A
28



Autenticazione dell'operatore su QP

Si accede direttamente alla [pagina in lingua italiana](#)

QuestionPoint

Accedi

QuestionPoint Accedi

Autorizzazione:

[Gli utenti della biblioteca cliccano qui per effettuare il login](#)

Lingua: italiano

ID utente:

Password:

Password dimenticata? 147733

Questa connessione non è sicura. Le credenziali inserite potrebbero essere vulnerabili. [Ulteriori informazioni](#)

Accedi



Il mio Question Point

The screenshot shows the user interface of the 'Il mio QuestionPoint' system. A red box highlights the top-left navigation menu, which includes options like 'Amministrazione', 'Chiedi', 'Chat', 'Knowledge Base', 'Profilo', and 'Report'. A blue arrow points from this menu to the 'Il mio QuestionPoint' dropdown menu in the main header. Another blue arrow points from the 'Le mie domande' section to the 'Le mie domande' sub-section. A third blue arrow points from the 'Link rapidi' section to the 'Cerca KU globale' search box. The main content area features a 'Scheduled: System Maintenance' announcement and a 'Buongiorno' message. The right sidebar contains links for 'Blog', 'Documentazione', 'Modulo feedback', 'Cooperativa di reference 24', and 'Liste Membri'.

Il mio QuestionPoint

SELEZIONA SERVIZIO:
Il mio QuestionPoint

Amministrazione
Chiedi
Chat
Knowledge Base
Profilo
Report

Il mio QuestionPoint QuestionPoint Istituzione: CHIEDILO A NOI! (153801)
COLOGNO M. - Cristina Giavoni

SELEZIONA SERVIZIO:
Il mio QuestionPoint Home Report

Home La Mia password Le Mie impostazioni Calendario di disponibilità della Mia biblioteca

Le mie domande
Nuove: 0
Attivo: 1

Elenchi domande
Nuove: 4
Non assegnate: 0
Attivo: 15
Trova ID:
Aggiungi una domanda

Link rapidi
Lancia chat
Controlla lo chat in coda
Accesso chat lato utente
Knowledge Base
Cerca KU globale:
Ricerca avanzata

Avvisi gruppo sottoscrittori (Nessuno)

Avvisi QuestionPoint
Ultimi aggiornamenti: 3/15/17

Scheduled: System Maintenance
To allow for system maintenance, the following OCLC services will be unavailable from 2am to approximately 8am US EST Sunday, 19 March 2017.
QuestionPoint
FirstSearch

Avvisi istituzione
Ultimi aggiornamenti:
Buongiorno
"Chiedilo a noi" è il progetto di *reference* cooperativo gestito dai Sistemi bibliotecari della provincia di Bergamo (Valle Seriana, Bassa Pianura e Seriate Laghi) e Nord Est di Milano; gli utenti possono inviare le loro richieste di informazione attraverso il modulo disponibile alla pagina: <http://www.chiediloanoi.it>

English

Blog | QuestionPoint Wiki

Documentazione | Formazione
Modulo feedback | Framebuster

Cooperativa di reference 24

Liste Membri



Riepilogo della situazione delle richieste

le richieste **attive** comprendono quelle assegnate, non assegnate, evase non ancora chiuse.

SELEZIONA SERVIZIO:
Il mio QuestionPoint

Home La Mia password Le Mie imposte

Le mie domande

Nuove: 2
Attivo: 4

Elenchi domande

Nuove: 8
Non assegnate: 1
Attivo: 25

Trova ID:

Aggiungi una domanda

A red dashed circle highlights the 'Elenchi domande' section, specifically the counts for 'Nuove: 8', 'Non assegnate: 1', and 'Attivo: 25'.

SELEZIONA SERVIZIO:
Chiedi



Domande



Le mie domande



Aggiungi domanda



Report



Cronologia servizio



Impostazioni

Supporto
Help

Privacy Policy
Reimposta ora

Attivo

Nuove

In sospeso

Assegnati

Evase

Chiuso

Tutte

Domande nuove

Cerca:

per

Parole chiave

Ricerca avanzata

Ricarica elenco

Record 1 - 3 di 3

Ordina per: ID | Ricevuta | Aggiornato

Delimita a: Tutte



14395248: Cerco eventuale articolo del 1954 riguardante Padre Giovanni Brevi, reduce dalla Russia, in visita alla Casa del Fanciullo a Gazzaniga Bg nel mese di Marzo, aprile o maggio. Penso difficile, cmq grazie anticipatamente.

Assegnato a: DALMINE - Marco Azzerboni
Utente: Frigerio Bruno

Ricevuta: 17:52:45 2019/03/15 (GMT +0100) Aggiornato: 17:52:45 2019/03/15 (GMT +0100)



14387019: Mi permetto di segnalare l'utilità dell'acquisto di un libro di Isacco di Ninive: Discorsi ascetici. Nella rete è già presente un altro testo di questo grande Padre della spiritualità orientale: La conoscenza di Dio, Mondadori 1998. Dati: Isacco di Ninive, DISCORSI ASCETICI, ISBN: 9788870949667 dimensioni: 125 x 195 mm, rilegatura: brossura, collana: I Talenti pagine: 1120, anno: 2018, € 49,00 -15% € 41,65. I Discorsi ascetici sono la traduzione della Prima collezione degli scritti di Isacco. Hanno contribuito alla formazione di generazioni di cristiani, laici e monaci, fino al giorno d'oggi: ad esempio san Filippo Neri e Dostoevskij leggevano abitualmente i Discorsi ascetici. Hanno

Assegnato a: ROMANO - Chiara Le Fosse
Utente: Marcello Giuliano



Assegnare una richiesta

Risposta Prendi in carico Aggiungi nota Aggiungi codici descrittivi

Modifica e-mail utente - Assegna a: - - Sposta in -

Dettaglio domanda

Utente: <>

In carico a: SORMANI - Chiara Faggiolo (1)  Status: ?
Ricevuta: 14:38:49 2017/04/03 (GMT +0200)

Lingua: Italiano

Domanda: [12399782] prosa sormani libri

Istituzione utente: CHIEDILO A NOI!

Dove hai cercato:

N. telefono:

Confermare cliccando sulla freccia!



Mail di conferma



Ti è stata assegnata una domanda QuestionPoint

Da: AskALibrarian@oclc.org

A: [REDACTED]

Ti è stata assegnata una domanda:
da un amministratore di QuestionPoint: 13801, CHIEDILO A NOI!,
Entra con il tuo account: 147733, [REDACTED]
all'indirizzo: <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?&show=authorize>
ID domanda: 12384482
Domanda: vorrei dei libri su...

Domanda completa

<< 1 di 25 >>

Torna a...

Risposta

Respingi assegnazione

Aggiungi nota

Aggiungi codici descrittivi

Modifica e-mail utente

-- Assegna a: --

-- Sposta in --

Dettaglio domanda

Utente:

<grizzly@hotmail.it>

In carico a:

COLOGNO M. - Cristina Giavoni (6)

Status:

?

Ricevuta: 14:19:05 2017/03/28 (GMT +0200)

Lingua:

Italiano

Domanda:

[12384482] vorrei dei libri su...

Istituzione utente:

CHIEDILO A NOI!

Domanda completa

Risposta

Prendi in carico

Aggiungi nota

Aggiungi codici descrittivi

Modifica e-mail utente

-- Assegna a: --

-- Sposta in --

Dettaglio domanda

Utente:

<grizzly@libero.it>

In carico a:

Non assegnate

Status:



14:40:03 2017/03/28 (GMT +0200)

Ricevuta:

Lingua:

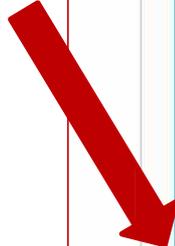
Italiano

Domanda:

[12384515] avrei bisogno di sapere...

Istituzione utente:

CHIEDILO A NOI!





Gli script

- E' possibile creare e poi inserire nel testo della risposta alcuni testi pre-definiti ("Script") sia a livello di risponditore ("Scripts personali"), che di istituzione ("Script istituzione").
- Un esempio di "Scripts personali" da aggiungere in calce alla risposta è la propria firma con nome, cognome e nome della propria biblioteca.
- Un esempio di "Script istituzione" è il testo di una risposta standard rispetto ad uno specifico quesito, es. "orari della biblioteca".

SELEZIONA SERVIZIO:
Chiedi

 Domande

 Le mie domande

 Aggiungi domanda

 Report

 Cronologia servizio

 Impostazioni





La risposta e le formule fisse di apertura e chiusura

- ##- Se vuoi rispondere a questa mail, fallo al di sopra di queste righe (tutto quello che sarà inserito al di sotto, non sarà compreso nella risposta). Non si accettano allegati. -##

Buongiorno XYZ

Qui di seguito la risposta alla tua domanda:

la risposta è....

- Alessandra Mastrangelo
Biblioteca comunale di
- -----
Cronologia domanda:
Utente: avrei bisogno di sapere...
Bibliotecario 1: la risposta è....

Alessandra Mastrangelo
Biblioteca comunale di

Nel caso non fossi soddisfatto della risposta o desiderassi informazioni aggiuntive, ti preghiamo di scriverci ancora.

**Grazie per aver scelto il nostro servizio.
Chiedilo a noi! - Servizio di Informazioni cooperativo on-line
<http://www.chiediloanoi.it>**



Richiesta di chiarimento

- ##- Se vuoi rispondere a questa mail, fallo al di sopra di queste righe (tutto quello che sarà inserito al di sotto, non sarà compreso nella risposta). Non si accettano allegati. -##

Buongiorno XYZ

Per rispondere alla tua domanda, avremmo bisogno di alcune informazioni aggiuntive:

potrebbe spiegarmi meglio....

Alessandra Mastrangelo
Biblioteca comunale di ...

Cronologia domanda:

Utente: avrei bisogno di sapere...

Bibliotecario 1: potrebbe spiegarmi meglio....

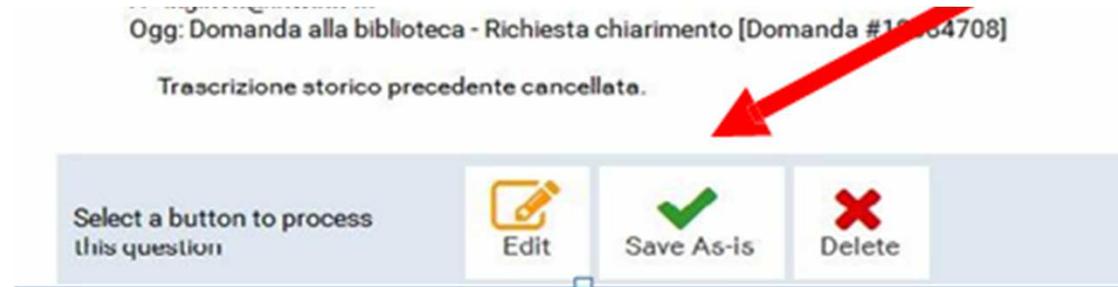
Alessandra Mastrangelo
Biblioteca comunale di ...

Nell'attesa di un tuo messaggio, ti ringraziamo per aver scelto il nostro servizio.

Chiedilo a noi! - Servizio di Informazioni cooperativo on-line
<http://www.chiediloanoi.it>



Risposta alla richiesta di chiarimento



- Quando l'utente risponde alla richiesta di chiarimento, il bibliotecario riceve una mail.
Il testo del chiarimento può essere modificato, cancellato, salvato cliccando sul segno verde.
- Se per il bibliotecario è chiaro il quesito, imposta la risposta e la invia tramite il pulsante "Risposta". L'utente riceverà una nuova mail con il testo completo della risposta.



Gli stati della richiesta



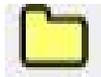
Nuova: non ancora trattata



In sospeso: in lavorazione (in attesa di risposta a richiesta di chiarimento)



Evasa: una risposta è stata inviata, ma la transazione non è chiusa



Chiusa: la transazione è conclusa



I codici descrittivi

Il bibliotecario che prende in carico una richiesta prima di chiudere l'iter della risposta deve assegnare un codice descrittivo tra quelli disponibili.

Questi codici sono essenziali per le elaborazioni statistiche del servizio

Al momento sono previsti 8 codici corrispondenti alle diverse tipologie di domande:

Fattuali

Localizzazioni

Servizi delle biblioteche

Consigli di lettura

Segnalazioni e proposte

Reclami

A soggetto / Bibliografie

Altro



Knowledge base

- Una base di conoscenza (KB) è un database ricercabile di domande, risposte e trascrizioni di chat quando particolarmente ben strutturati vengono alla KB, indicizzati e quindi resi disponibili per la ricerca e l'eventuale riutilizzo per risposte a domande simili.
- Le KBs di QuestionPoint supportano tutte le lingue e alfabeti → è utile cercare in più lingue!



Local Knowledge Base

LKB è l'archivio di tutte le domande e risposte locali, condiviso dalle biblioteche che condividono un BME

- risorsa di riferimento per risparmiare tempo
- aiuta i bibliotecari a lavorare in modo più efficiente
- gli utenti ricevono un servizio più veloce
- le biblioteche possono analizzare le domande e risposte date per migliorare il servizio affinando la qualità o lo stile delle risposte, la procedura di ricerca o le fonti utilizzate



Global Knowledge base

- La Global KB è una risorsa cooperativa alimentata dai contributi di tutte le biblioteche attive in QP tutte le biblioteche.
- I redattori della GKB revisionano ogni record per rilevanza rimuovendo informazioni personali e correggendo eventuali errori ortografici o grammaticali.
- Le singole biblioteche non hanno bisogno di decidere se un record è rilevante per l'archiviazione nella GKB

Cercare nelle Knowledge Base

Il mio QuestionPoint

QuestionPoint

Istruzione: CHIEDILO A NOI! (19801)
Amministratore (Admin)

SELEZIONA SERVIZIO
Knowledge Base

Cerca

Scorri

Aggiungi/Modifica

Supporto
Help
Reimposta ora

Semplice Avanzata ID domanda

Ricerca semplice Ricerca avanzata

Cerca per:
(parole chiave)
Knowledge Base

CHIEDILO A NOI! - Lombardia

CP Global Reference Network

Reference in Toscana

Basic Search

- Search KBs (basic search)
- Wildcards and truncation (search KBs)
- AND, OR, NOT (search KBs)
- Fuzzy searches (search KBs)
- What should I do if my KB search finds no/few records?
- Tips for searching KBs for French content
- Report problems with KB records
- Search or browse KBs: contents of help
- Add, edit, and update KB records: contents of help



Un servizio strutturato

- FAQ Guida al servizio per utenti
- Linee guida di servizio per operatori
- Linee guida internazionali
- Manuale operativo
- Materiali di promozione del servizio
- Percorsi formativi svolti



Gli amministratori in QP

- abilitano i risponditori ai vari servizi di QP
- assegnano le domande ai risponditori
- monitorano le richieste e le risposte, controllando la forma e il contenuto
- controllano i codici descrittivi assegnati
- sollecitano i bibliotecari ad evadere risposte nei tempi di servizio
- propongono implementazioni a OCLC
- sono i referenti per i risponditori, formano e informano
- si occupano di reportistica e statistiche
- inseriscono le richieste e le risposte nella KB
- possono cancellare domande e transazioni



I risponditori

- inseriscono le richieste informative in QP
- rispondono alle richieste e le chiudono
- si interfacciano con gli amministratori in caso di necessità
- comunicano attraverso il Google Group di “Chiedilo a noi!”
- si formano, si aggiornano



Quali domande in *Chiedilo a noi*

A QUALI DOMANDE RISPONDIAMO secondo la politica di servizio stabilita ed esplicitata

- localizzazioni di libri e altro materiale
- attività o servizi della biblioteca
- territorio (corsi, manifestazioni, eventi)
- storia locale del paese o della città in cui la biblioteca si trova
- verifiche bibliografiche di avvenimenti, date, dati statistici
- articoli o testi di legge
- acronimi e terminologia
- brevi bibliografie e indicazioni per ricerche o tesine
- utilizzo di cataloghi, banche dati, risorse elettroniche e siti web

NON RISPONDIAMO A

- richieste di bibliografie complete ed esaustive (es. per tesi di laurea)
- consigli medici o pareri legali, compresa la ricerca e la localizzazione di dati giurisprudenziali
- informazioni tecniche a carattere informatico



Come si ricevono le richieste?

... gli utenti scelgono come porle:

- al telefono
- attraverso il form di “Chiedilo a noi!”
- via mail
- (via chat)
- di persona

... i bibliotecari via “Chiedilo a noi!”



Tempistiche di risposta esplicitate

- Richieste semplici: SUBITO!!!
- Altre richieste: 3 giorni
- Richieste complesse: si possono concordare i tempi con gli utenti



Iter di evasione di una domanda

- capire esattamente il bisogno informativo dell'utente
- chiedere quali sono state le fonti già consultate e indicarlo nelle note
- inserire eventuali altre note utili per la redazione della risposta (es. segnalazioni ai colleghi)
- ricordare che ogni domanda, anche quella per noi semplice o banale, ha diritto a una risposta
- fare attenzione agli errori ortografici in fase di compilazione della risposta
- chiedere all'utente i tempi entro i quali è desiderata la risposta



Il bibliotecario non deve...

- esprimere valutazioni personali
- non eccedere nella risposta oltre i limiti della domanda
- fornire informazioni non richieste e/o non strettamente pertinenti e/o già ricevute in biblioteca
- segnalare fonti non adatte all'età o al livello d'istruzione
- rispondere in maniera non pertinente (con volgarità, insulti, prese in giro) anche a domande chiaramente assurde e non pertinenti: è sufficiente attenersi alle linee guida del servizio
- utilizzare un lessico specialistico o toni troppo amichevoli o colloquiali (es. dare del "tu"), a meno che si tratti di persone conosciute o amici



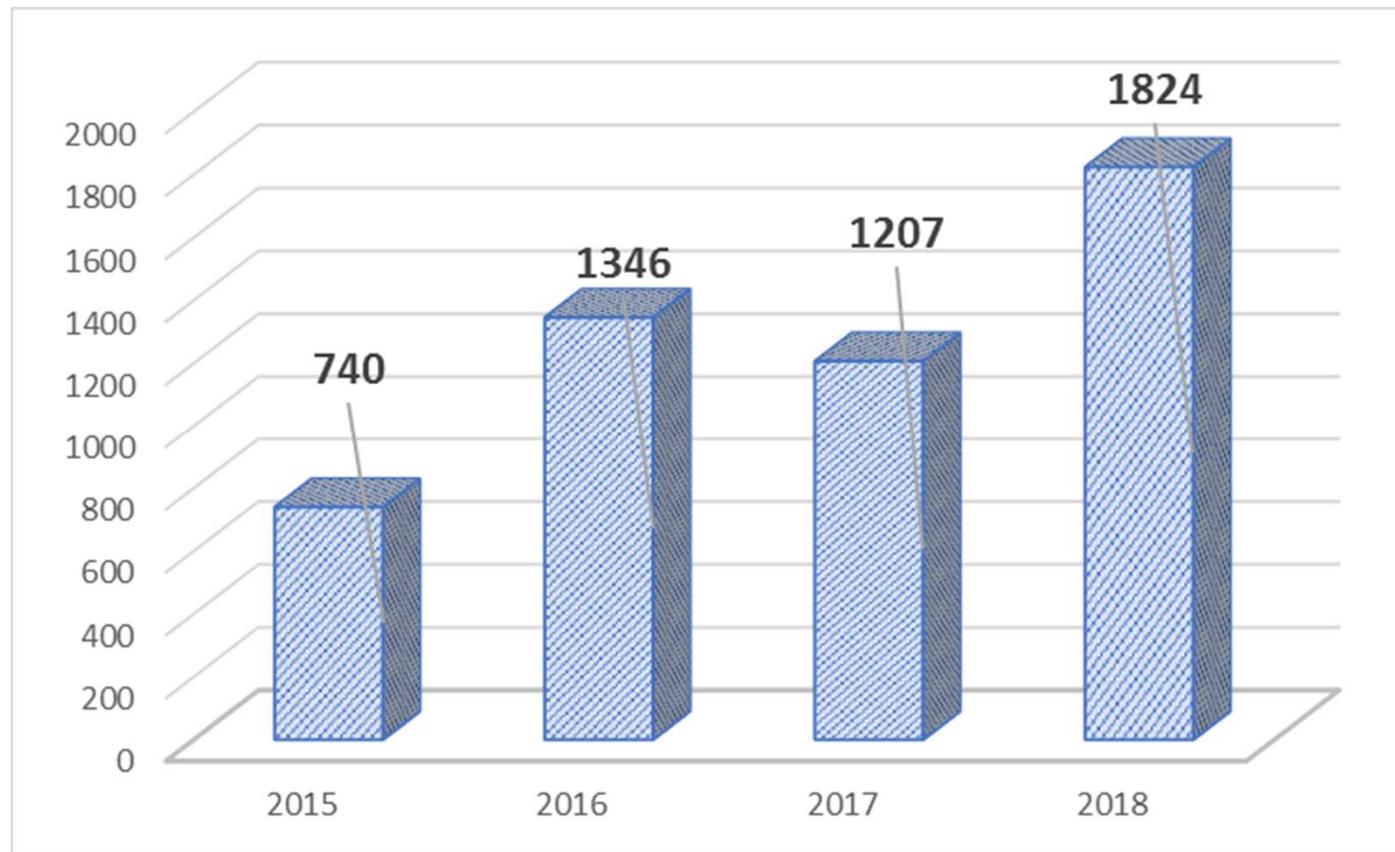
Il bibliotecario deve...

- Attenersi alle [indicazioni di risposta IFLA](#)
- Rispettare le linee guida di servizio condivise con gli altri partner
- Esplicitare le fonti consultate
- ...



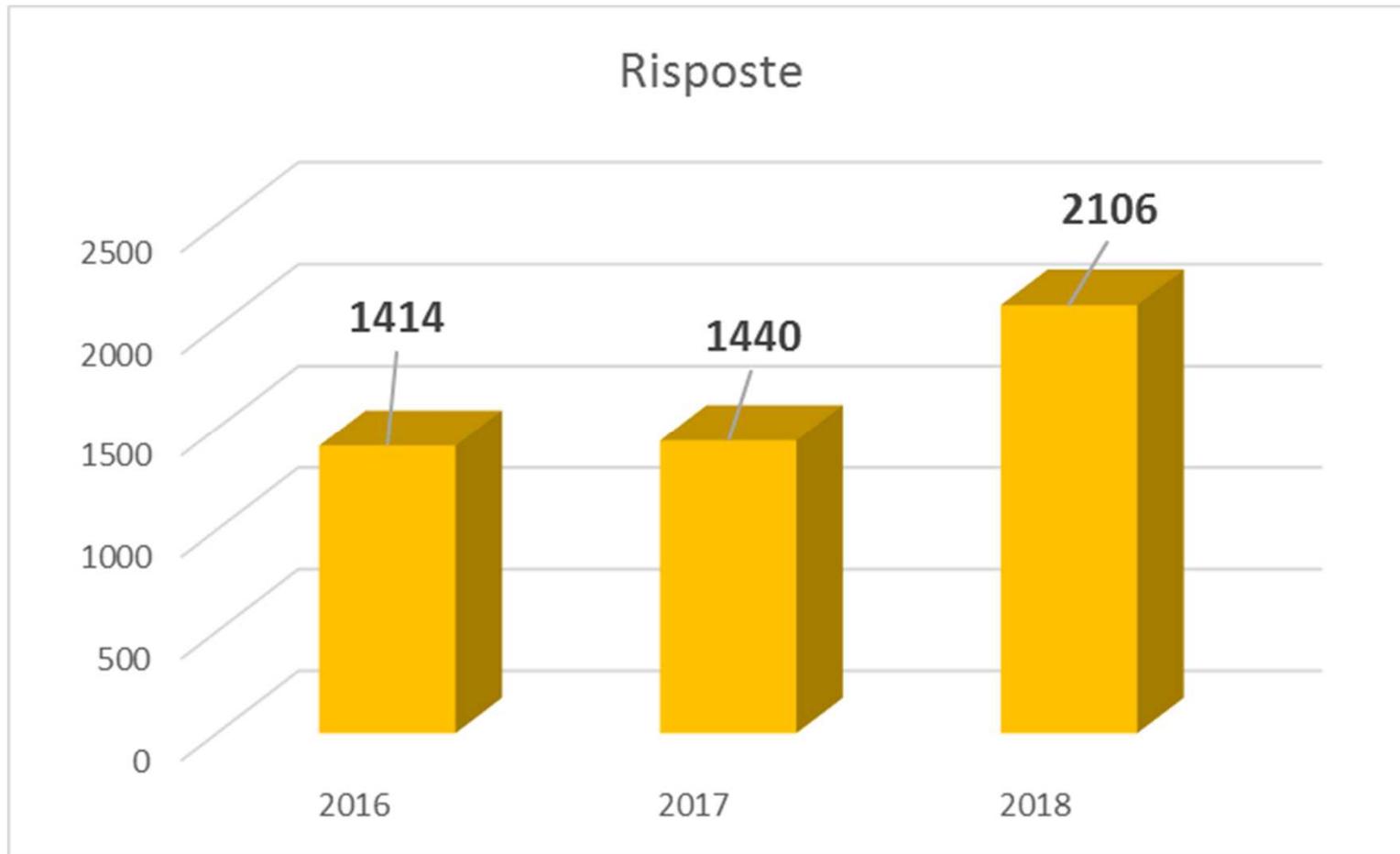
Diamo i numeri

Domande ricevute





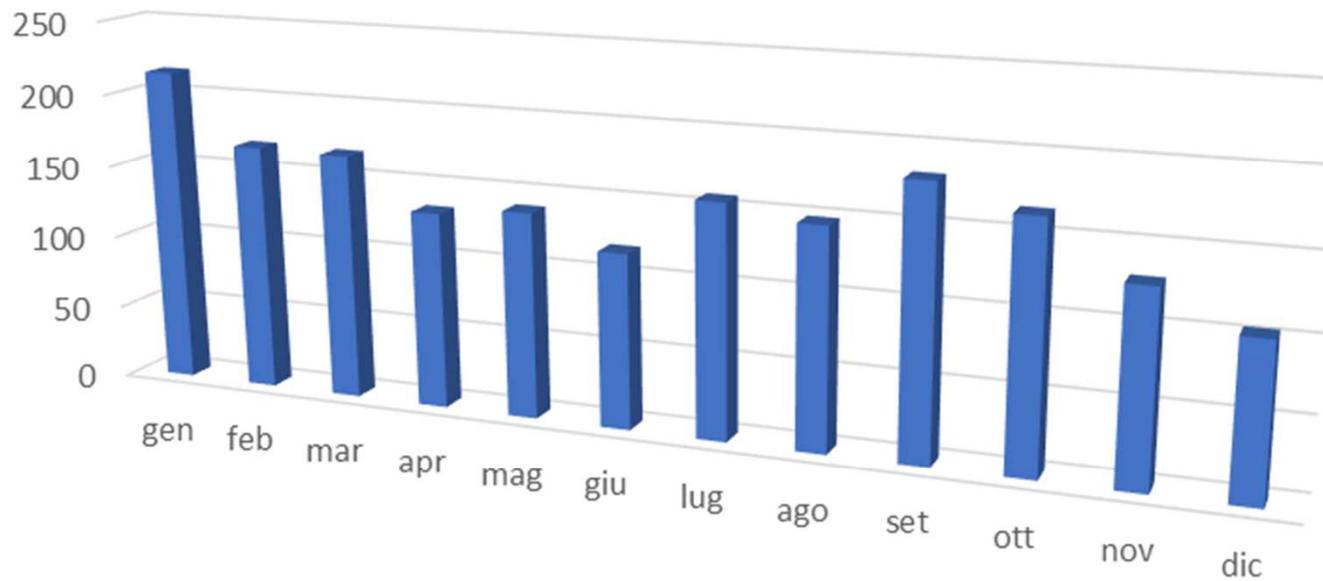
Diamo i numeri





Diamo i numeri

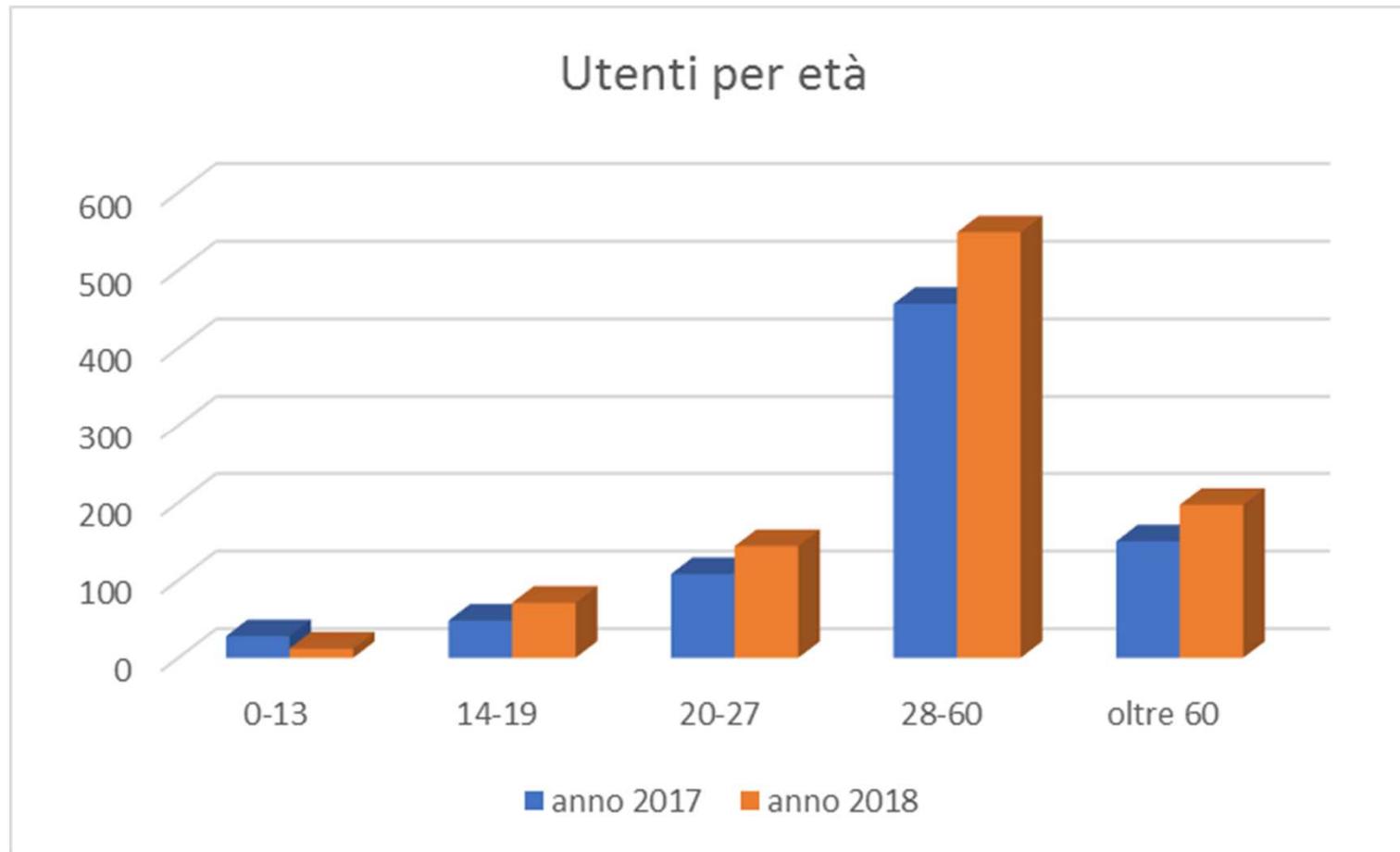
Richieste mensili



	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
■ domande	215	168	167	133	139	118	157	148	181	165	129	104

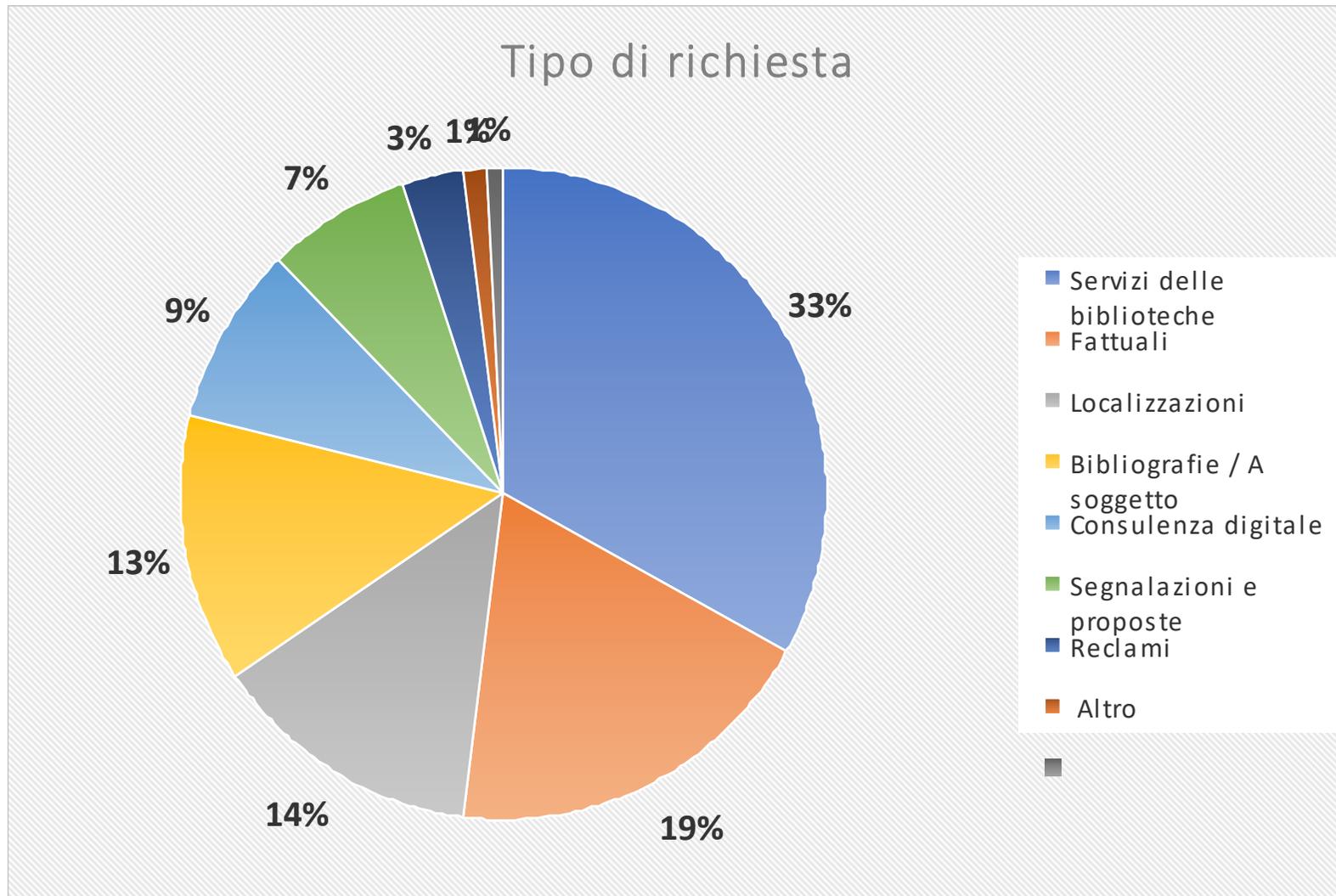


Diamo i numeri





Diamo i numeri





Facciamoci delle domande...

Da qualche settimana ho iniziato a pensare alla tesina per la maturità e avrei bisogno di fonti (libri o siti) che parlino della matematica nella natura, in particolare nei fiori.

Fate [???] corsi di scacchi?

Sono appassionato di gialli ambientati in altre nazioni, in particolare in Cina e Asia, meglio se i gialli sono storici. Potete consigliarmi autori da leggere?

Vorrei fondare un'associazione culturale ma non so da dove partire...

Voglio esporre i miei quadri
...a chi devo rivolgermi?

Le domande sono da incentivare non da arginare!!



Solo vantaggi

- E' un enorme vantaggio poter archiviare , monitorare, conteggiare, valutare le varie tipologie di richieste che provengono dall'utenza
- Si misurano i prestiti, perché non le transazioni informative? La quasi totalità dei quesiti in biblioteca può transitare da QP!
- Disporre di FAQ consente di velocizzare e uniformare molte risposte
- I vari risponditori in caso di domande non specificamente locali (comunque risolvibili!) possono fare le veci dei colleghi



Novità in arrivo

- Entra *Fondazione per Leggere*
- Si apre una chat unica per tutto il SUP
- Si ipotizza di strutturare il servizio anche per dare consigli di lettura, un vero e proprio *Reader's Advisory*
- Collaborazione con Leggere srl?

GRAZIE

