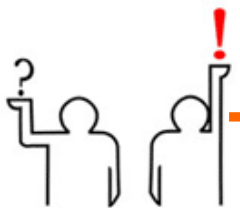


# **Chiedilo a noi!**

## **Biblioteca Civica Cologno Monzese**

**Cristina Giavoni**  
**cgiavoni@comune.colognomonzese.mi.it**

L'evoluzione dei servizi di reference digitale: la proposta  
Question Point  
a cura di Ifnet – con il patrocinio del Sistema Nord-Est Milano  
Cologno Monzese, 7 maggio 2010



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

# Il progetto

## 2002 Nascita del servizio di reference digitale

- Web form su sito
- casella postale dedicata al servizio

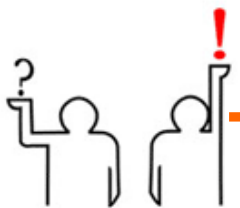
## 2008

- utilizzo di un database di Lotus Notes per la gestione del reference interno ed esterno

## 2009



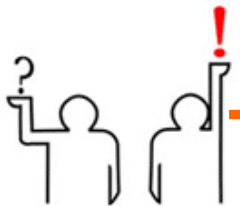
- sperimentazione del reference sincrono (chat)



# Perché il reference digitale

Reference digitale come naturale estensione e integrazione del reference tradizionale:

- raggiungere gli utenti impossibilitati a venire in biblioteca
- attrarre un pubblico nuovo
- dare visibilità alla biblioteca e al servizio di informazioni in particolare




# Il web form

## Chiedilo a noi!

Tu chiedi... la biblioteca risponde

A "Chiedilo a noi" puoi inviare richieste d'informazioni, cui verrà risposto dai bibliotecari.  
Per saperne di più consulta la [guida al servizio](#).

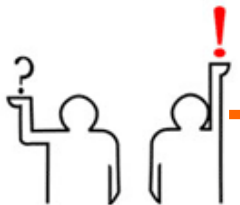


**Scrivi la tua richiesta**

**Dove abiti?**

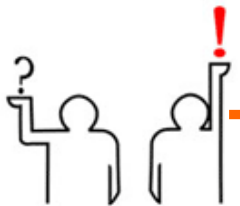
Scegli una voce:  \*ed in particolare...

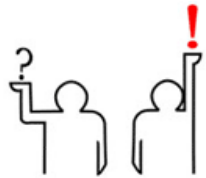
**Indirizzo e-mail**



# Il database

- gestione delle domande ricevute da web form e in biblioteca
- archivio domande e risposte
- possibilità di assegnazione richieste
- possibilità ricerca per parole chiave
- estrazione dati statistici





## Chiedilo a noi!

- Nuova richiesta
  - Inserisci Nuova richiesta
- 01. Nuove Richieste
- 02. Richieste prese in carico
- 03. Richieste in scadenza
- 04. Richieste annullate
- 05. Richieste evase
- 05. Richieste parole chiave
- 06. FAQ
- Richieste Biblioteca
- Richieste Web
- Tutte per operatore
- Tutte per area tematica
- Tutte per strumento di ricerca
- Tutte per tipologia
- Tutte per provenienza utenti
- Tutte per esito
- Evase per operatore

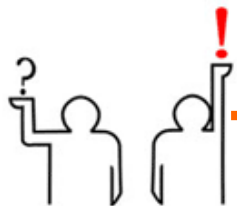
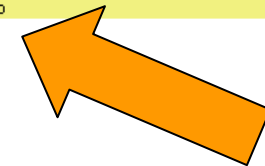
Oggi e' il 4 maggio 2010

Chiudi

Cerca nella vista '01. Nuove Richiestelassegnate' Indicizzato

Cerca  Ricerca

	Giorni	Richiesto da	Data di richiesta	Bibliotecario	Inserito da
2	4,0	▼ Biblioteca			
	4,0	TARENZI Ermanno	29/04/2010 14.38.50	Luca Ferrieri	Paola Domina
	4,0	VITALONI Sergio	29/04/2010 18.19.04	Cristina Giavoni	Cristina Giavoni
4	3,8	▼ Web			
	10,0		23/04/2010 23.53.00	Luca Ferrieri	Web
	4,0		29/04/2010 14.55.27	Cristina Giavoni	Web
	1,0		02/05/2010 18.19.34	Franco Perini	Web
	0,0		04/05/2010 09.35.30	Marilena Cortesini	Web
6	3,8				



Chiedilo a noi!  
BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE

7 maggio 2010

## Biblioteca Civica di Cologno Monzese

< In entrata >

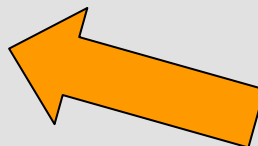
Data: 04/05/2010 16

Richiesta pervenuta da: Biblioteca

Scadenza Richiesta: 07/05/2010 16

Inserita da: Cristina Giavoni

Numero richiesta:



### Dati della richiesta:

Tessera	
Nominativo	
Utente (inserire l'e-mail dell'utente)	
Telefono:	
Provenienza	in particolare (nel caso di altra regione o stato estero):
Codice	
Richiesta:	
Motivazione:	



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

# Biblioteca Civica di Cologno Monzese

< In entrata >

Data: 07/05/2010 16

Richiesta pervenuta da: Biblioteca

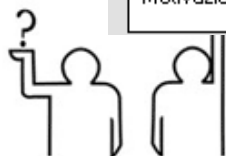
Scadenza Richiesta: 10/05/2010 16

Inserita da: Cristina Giavoni

Numero richiesta:

## Dati della richiesta:

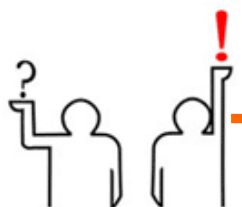
<a href="#">Lessera</a>	CM009000
Nominativo	GIAVONI Maria Cristina
Utente (inserire l'e-mail dell'utente)	cgiaconi@comune.colognomonzese.mi.it
Telefono:	22363586
Provenienza	in particolare (nel caso di altra regione o stato estero):
Codice	F19641020I
Richiesta:	
Motivazione:	



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

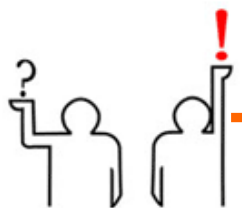
Note	
Utente (inserire l'e-mail dell'utente)	turirosa@tiscali.it
Telefono:	22535821
Provenienza	in particolare (nel caso di altra regione o stato estero):
Codice	F19450121Q
Richiesta:	una bibliografia di romanzi che abbiano come tema argomenti che allietino la vita o per alleviare le difficoltà - per il gruppo lettura benessere
Motivazione:	lavoro
<b>Risposta:</b>	
<p><b>Risposta</b></p> <p>psiche, Milano, Frassinelli, 1999            James Hillman, Le storie che curano. Freud, Jung, Adler, Milano, Cortina, 1984            Gianni Celati, La lettura dei classici come terapia, "Inchiesta", XXV (1995), ottobre-dicembre</p> <p>Su dei titoli specifici, abbiamo rivolto la sua domanda ad altri lettori e le segnalazioni che si sono arrivate sono queste che le riporto:</p>	
<b>Dati della risposta:</b>	
Tipologia	7. consiglio di lettura
Parole chiave	Romanzi - Benessere
Classificazione risposta	Evasa
Area tematica	Letteratura e lingue
Tempo di lavorazione	60 (in minuti)
Strumenti utilizzati	8. archivio chiedilo a noi, 9. contatti diretti



# Regolamento del servizio

<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/index2.php?consez=chiedilo&page=regolamento>

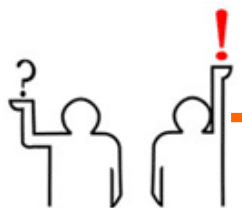
- risposta entro 3 giorni lavorativi
- servizio accessibile a tutti
- richieste accettate: servizi biblioteca, fattuali, bibliografiche
- domande complesse non accettate: compilazione bibliografie, quesiti medici o legali o troppo specifici



# Linee guida di “Chiedilo a noi”

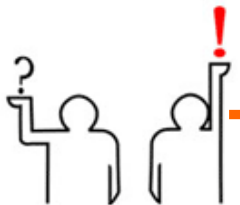
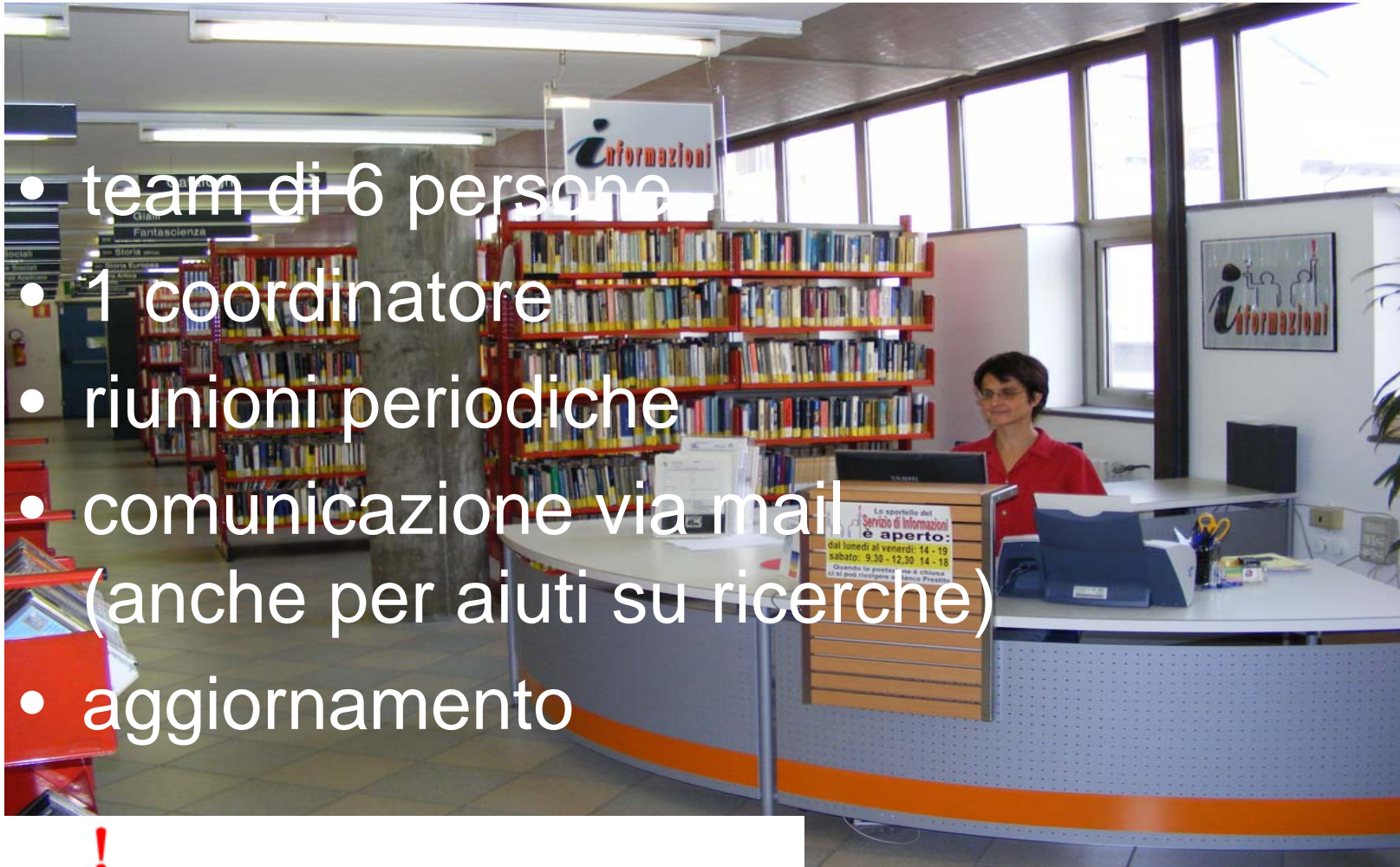
per definire un modello condiviso di erogazione del servizio

- procedure di gestione
- organizzazione del servizio
- indicazioni sull'uso del database
- tipologia di domande accettate e non
- regole per il corretto inserimento della domanda e la redazione della risposta
- libreria di risposte standard



# GRUPPO DI LAVORO

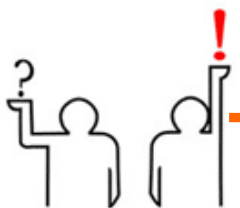
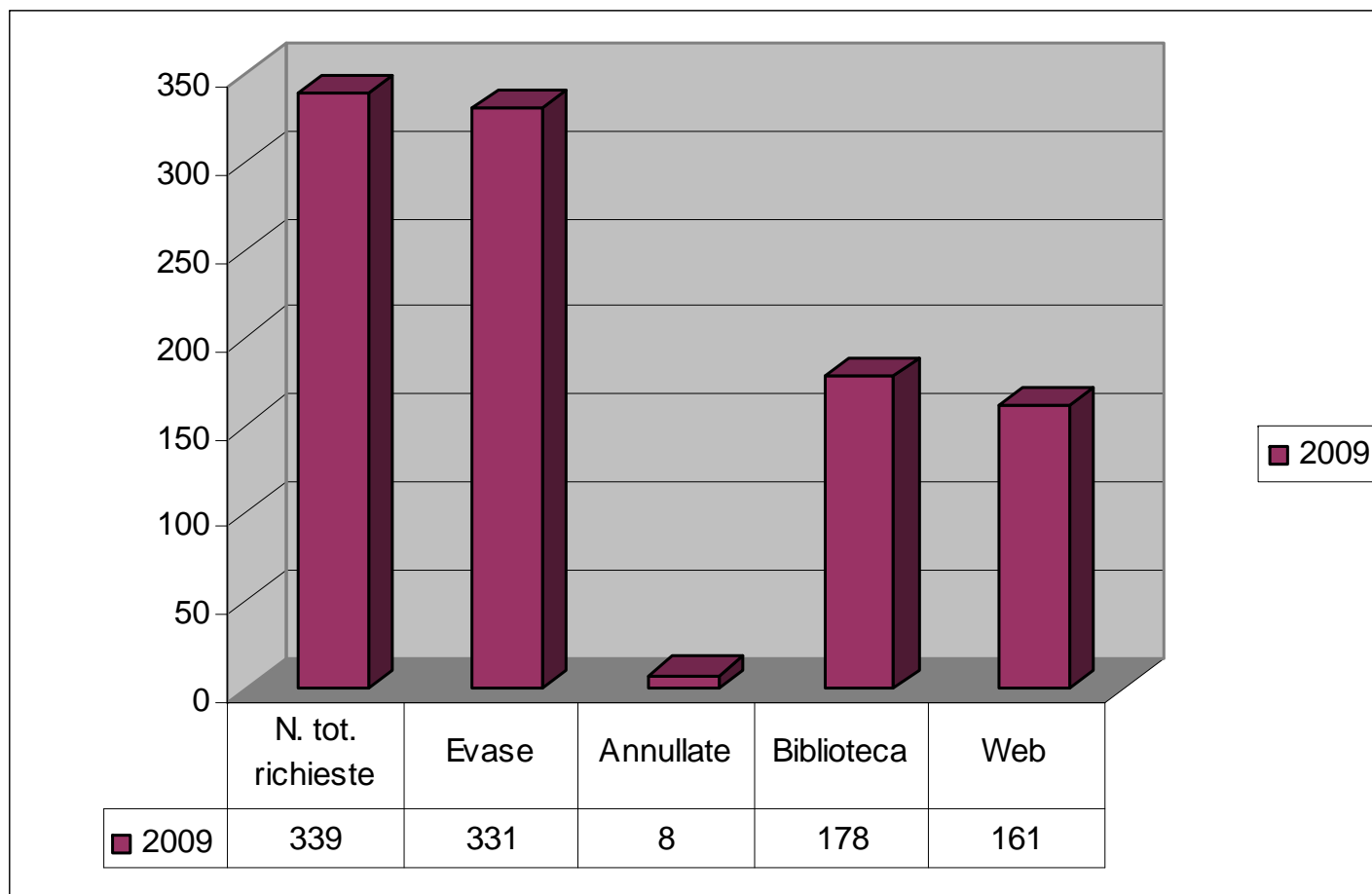
- team di 6 persone
- 1 coordinatore
- riunioni periodiche
- comunicazione via mail  
(anche per aiuti su ricerche)
- aggiornamento



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

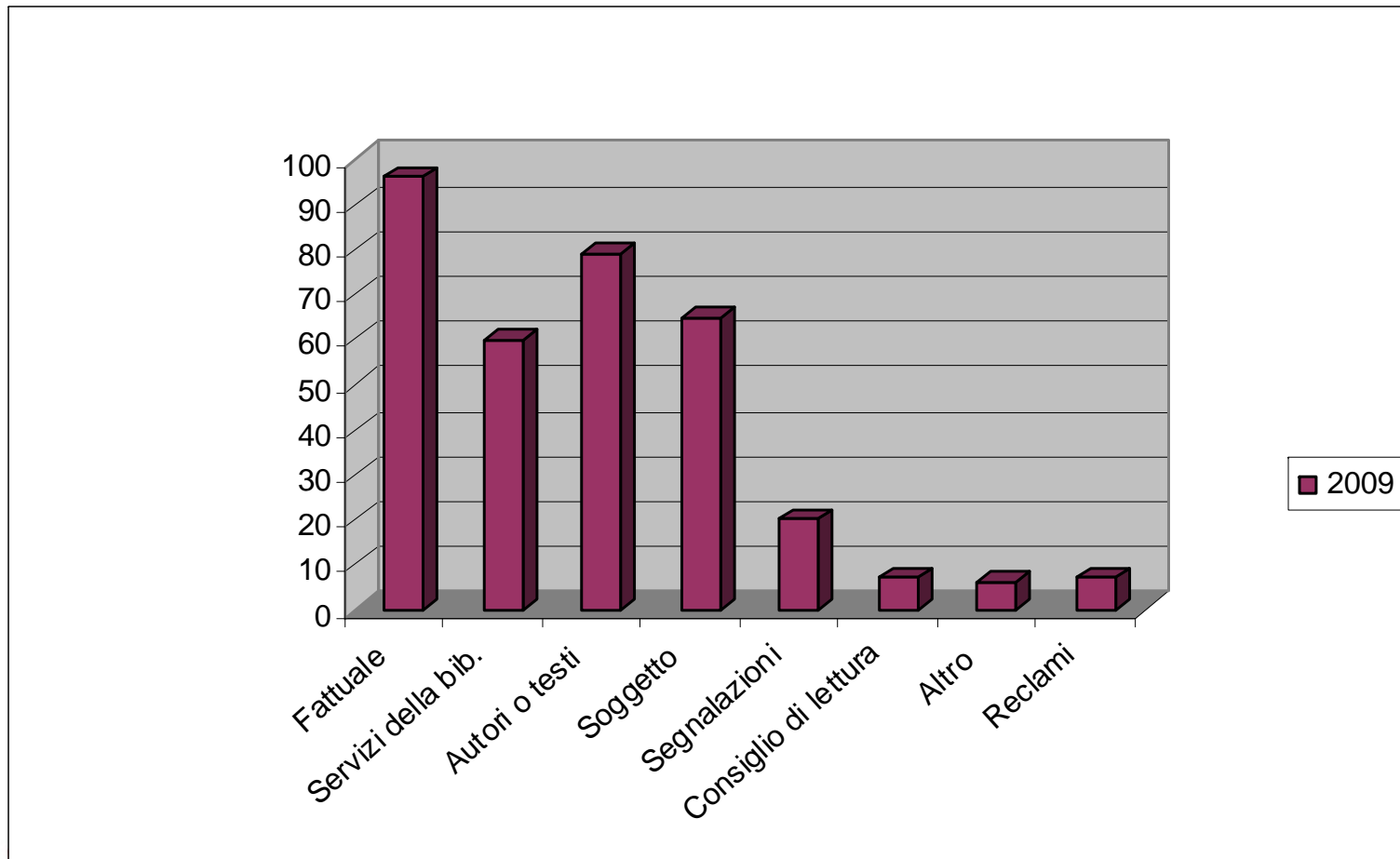
# DATI 2009



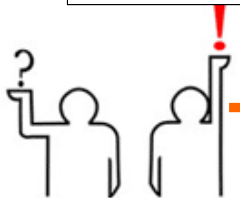
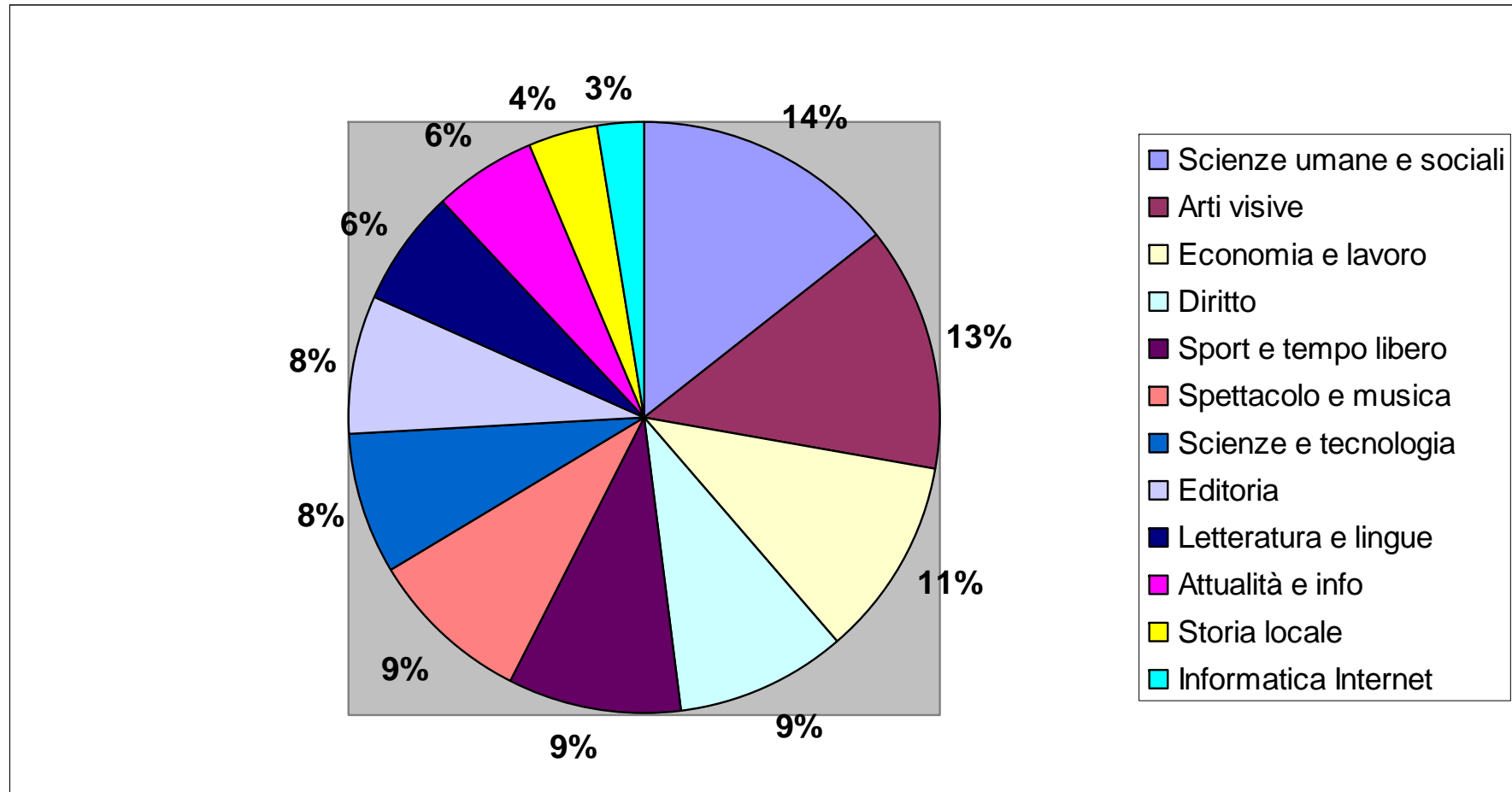
**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

# Tipologia richieste



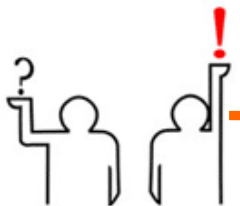
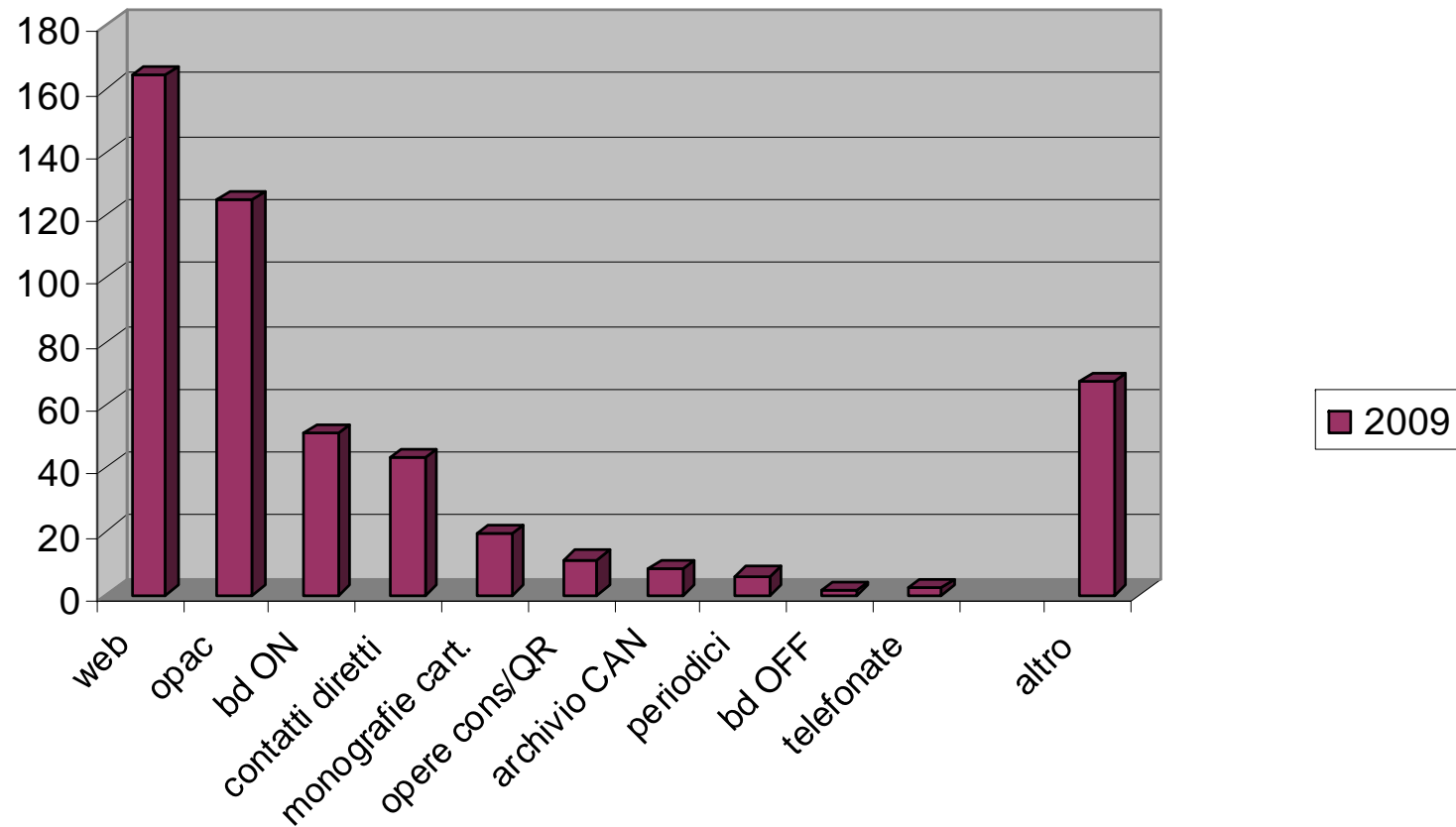
# Aree tematiche



Chiedilo a noi!  
BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE

7 maggio 2010

# Fonti utilizzate



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010

# Chiedilo a noi... **che cosa?**

**... come si inviano  
le ceneri di un  
morto da Milano a  
Trapani?**

**... testimonianze di  
perseguitati sotto la  
rivoluzione culturale  
cinese**

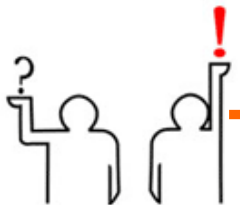
zi in cui sia  
la relazione  
nipoti, mi  
regalo di  
atale

**?**

**... un video che  
faccia vedere come  
si tagliano i capelli**

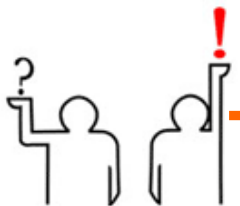
ne  
ioni di

**merlo indiano  
molto m  
ni intestinali  
to cercando  
logo nell'area  
milanese**



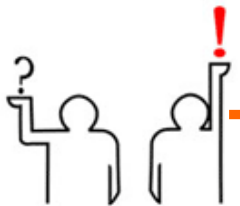
# PUNTI CRITICI

- servizio limitato a una singola biblioteca del sistema
- abbonamento a un numero ristretto di banche dati
- *stand alone application*
- mancanza di una *knowledge Base* selettiva
- mancata collaborazione con altre biblioteche (condivisione di esperienze e risorse umane e bibliografiche)



# Grazie!

**Cristina Giavoni**  
**[cgiavoni@comune.colognomonzese.mi.it](mailto:cgiavoni@comune.colognomonzese.mi.it)**



**Chiedilo a noi!**  
**BIBLIOTECA CIVICA COLOGNO MONZESE**

7 maggio 2010