



## Sommario

1. Informazioni generali .....	2
2. Funzionalità comuni a tutte le tipologie di utenti .....	2
2.1. Registrazione.....	2
2.2. Login .....	2
2.3. Password dimenticata.....	3
2.4. Visualizzazione di FAQ e guida utente.....	3
2.5. Funzioni disponibili .....	3
2.6. Richieste.....	3
2.7. Nuova richiesta .....	4
2.8. Il mio profilo .....	4
2.9. Logout .....	4
3. Utente bibliotecario.....	5
4. Utente amministratore.....	5
5. Funzioni di amministrazione.....	5
5.1. Categorie .....	5
5.2. Utenti.....	5
5.3. FAQ.....	6
5.4. Biblioteche .....	6

## 1. Informazioni generali

L'applicativo "Chiedi al bibliotecario" è un servizio di "reference" on line tramite il quale si possono richiedere informazioni per un orientamento nella ricerca bibliografica, sui servizi disponibili e sul materiale consultabile.

Il servizio è utilizzabile da qualsiasi utente della rete, che si registri sull'applicativo, e dagli utenti già registrati sull'applicativo dei servizi di SBNWeb del Polo di riferimento dell'applicazione.

Sono previste le seguenti tipologie di utenza, ciascuna con funzionalità specifiche:

- **Utente utilizzatore**

Un utilizzatore del web che si registra oppure un utente che utilizza le proprie credenziali di accesso al modulo dei servizi di SBNWeb.

Può inserire/modificare/cancellare una richiesta, visualizzare le proprie richieste e quelle inserite come pubbliche da altri utenti, inserire commenti/risposte a qualunque richiesta visualizzata, modificare/eliminare le proprie risposte.

- **Utente bibliotecario**

È un utente utilizzatore che l'Amministratore innalza al ruolo "bibliotecario" abilitandolo quindi anche alle funzioni di gestione delle richieste.

Dispone di tutte le funzioni di un utente utilizzatore, ma senza limitazioni sullo stato pubblico/privato delle richieste o sull'origine delle risposte.

Dispone inoltre di funzionalità specifiche del ruolo: può assegnarsi una richiesta o assegnarla ad un altro utente bibliotecario e/o dichiarare evasa una richiesta.

- **Utente amministratore**

Inserito in fase di installazione dell'applicativo.

Ha tutte le prerogative di un utente bibliotecario e in più assegna/revoca la nomina di un utente bibliotecario e gestisce le funzioni specifiche dell'area Amministrazione (Categorie, Utenti, FAQ, Biblioteche) disponibili per configurare e personalizzare l'applicativo.

## 2. Funzionalità comuni a tutte le tipologie di utenti

### 2.1. Registrazione

Per registrarsi occorre compilare i campi presenti nella pagina "Registrazione".

Devono essere indicati obbligatoriamente uno username, una password e una casella di posta elettronica. È anche possibile, ma non obbligatorio, indicare il proprio anno di nascita. Tale dato potrà essere utilizzato per elaborazioni di tipo statistico.

Non sono richiesti altri dati anagrafici, ma occorre comunque acconsentire esplicitamente al trattamento dei dati inseriti, selezionando la casella "Acconsento al trattamento dei miei dati". È invece facoltativa la selezione della casella "Accetto di ricevere materiale informativo per email". A seguito della registrazione l'utente riceve una e-mail di conferma.

### 2.2. Login

Per accedere si può utilizzare lo username scelto oppure l'e-mail indicata in registrazione.

Se il polo di riferimento utilizza il modulo dei servizi di SBNWeb, gli utenti già registrati al modulo per una qualsiasi biblioteca del polo, possono loggarsi utilizzando le credenziali per l'accesso al modulo dei servizi.

### **2.3. Password dimenticata**

È disponibile una pagina per la reimpostazione della password eventualmente dimenticata. Gli utenti che si sono registrati direttamente sul modulo “Chiedi al bibliotecario” possono richiedere la reimpostazione della password indicando l'e-mail che hanno utilizzato nella registrazione. Una volta inviata la richiesta si riceve per e-mail una password temporanea che il sistema chiederà di cambiare al primo accesso.

Per gli utenti che utilizzano le credenziali di SBNWeb la password va invece resettata direttamente dal modulo servizi SBNWeb a cui si viene indirizzati tramite apposito pulsante presente nella pagina.

### **2.4. Visualizzazione di FAQ e guida utente**

Da qualsiasi pagina dell'applicativo – e anche senza effettuare la registrazione o il login - è possibile, cliccando sulla corrispondente voce della barra di navigazione, consultare le FAQ e visualizzare la guida utente.

Le FAQ (Frequently Asked Questions) sono una serie di domande e risposte preparate dai gestori dell'applicativo con l'intento di soddisfare gli interrogativi posti con più frequenza dagli utilizzatori del servizio.

Cliccando su una specifica FAQ è possibile visualizzare/nascondere la relativa risposta, ma sono presenti anche due pulsanti che consentono di aprire/chiudere contemporaneamente tutte le FAQ.

Cliccando invece sulla voce “Guida utente” si attiva un link che apre a pagina nuova il pdf con la descrizione delle funzioni.

### **2.5. Funzioni disponibili**

Effettuato il login sulla barra di navigazione vengono visualizzate le funzioni disponibili per l'utente che sono:

- Richieste
- Nuova richiesta
- Il mio profilo
- FAQ
- Guida utente
- Logout

### **2.6. Richieste**

Cliccando su questa voce si ottiene la lista sintetica di tutte le richieste visualizzabili da parte dell'utente con l'indicazione del numero di richieste trovate.

Per ogni richiesta le informazioni riportate sono: il codice identificativo assegnato dal sistema, l'oggetto, la categoria, il testo inserito (troncato a 200 caratteri se di lunghezza superiore), la data di inserimento, il numero di risposte eventualmente presenti, l'utente che l'ha inserita e lo stato della richiesta (ancora non presa in carico, presa in carico da..., evasa).

Cliccando su “Visualizza filtri” si apre una parte di pagina in cui è possibile inserire uno o più filtri con cui circoscrivere la lista ottenuta. Alcuni filtri riguardano lo stato della richiesta (tutte, non evase, evase). L'utente può poi selezionare le proprie richieste (switch “Inserite

da me”) e quelle assegnate a lui (switch “Assegnate a me” solo per utenti bibliotecari), indicare la biblioteca a cui una richiesta può essere stata segnalata e la categoria della richiesta.

È disponibile anche un campo testo in cui inserire una stringa che viene cercata nei campi testuali delle richieste (oggetto, testo, ricerche già effettuate) e sulle risposte eventualmente presenti.

Cliccando sul titolo della richiesta o sul numero di risposte viene visualizzata la pagina con i dati di dettaglio completi e le eventuali risposte presenti (ciascuna con la data di inserimento e l’utenza che l’ha inserita).

A partire da questa pagina è possibile inserire/modificare/eliminare una risposta alla richiesta visualizzata, ricevendo ad operazione effettuata una e-mail di segnalazione.

## **2.7. Nuova richiesta**

Per inserire una richiesta vanno compilati i campi presenti nella pagina “Nuova richiesta”. I campi obbligatori sono:

- Oggetto (testo libero)
- Categoria (menu a tendina con le categorie previste)
- Testo (testo libero)

Sono invece opzionali i campi:

- Motivo della richiesta (menu a tendina con le opzioni previste)
- Biblioteca destinataria (menu a tendina per scegliere una biblioteca a cui si vorrebbe di preferenza far pervenire la propria richiesta)
- Allegato (check-box che, se attivato, consente di aggiungere un allegato alla richiesta)
- Ho già fatto delle ricerche (testo libero per dettagliare ulteriormente la propria richiesta, ad esempio citando fonti già consultate)
- Rendi pubblica la tua richiesta (check-box che, se attivato, dichiara che la richiesta che si sta inserendo e le future risposte ad essa collegate sono visibili a tutti. Apposita nota informa l’utente in proposito)

L’utente che ha inserito la richiesta riceve una e-mail di segnalazione dell’avvenuto inserimento e ne riceve una anche in caso di variazione/eliminazione oppure di assegnazione/evasione di una delle proprie richieste.

## **2.8. Il mio profilo**

Da questa pagina è possibile modificare alcuni dati del profilo (anno di nascita ed e-mail) oppure richiedere il cambio della password, ricevendo in questo caso una e-mail di segnalazione dell’avvenuta modifica.

## **2.9. Logout**

Cliccando sulla voce “Logout” viene visualizzata una finestra modale in cui confermare l’uscita dall’applicativo.

### 3. Utente bibliotecario

Oltre alle funzioni comuni a tutti gli utenti utilizzatori, un utente bibliotecario – innalzato a questo ruolo dall'Amministratore – ha anche le funzioni di gestione delle richieste anche non pubbliche di qualsiasi utente. Può assegnarsi una richiesta o assegnarla ad un altro utente bibliotecario (funzione "Assegna" presente nella pagina di dettaglio di una richiesta) e decidere quando dichiarare evasa una richiesta assegnata a lui (funzione "Evadi" nella pagina di dettaglio di una richiesta).

### 4. Utente amministratore

L'utente amministratore viene inserito in fase di installazione dell'applicativo ed ha, oltre a tutte le prerogative di un utente bibliotecario, la possibilità di assegnare/revocare la nomina di un utente come utente bibliotecario e la gestione di tutte le funzioni specifiche dell'area Amministrazione, che permettono di configurare e personalizzare l'applicativo e che sono descritte di seguito.

### 5. Funzioni di amministrazione

Per accedere all'area di Amministrazione occorre effettuare il login con l'utenza predisposta per l'amministrazione, compilando opportunamente i campi della pagina di login. Effettuato il login sulla barra di navigazione compare anche la voce "Amministrazione" che porta ad una pagina strutturata in tab ognuno corrispondente ad un'area operativa a disposizione dell'amministratore.

Le aree a disposizione sono:

- Categorie
- Utenti
- FAQ
- Biblioteche

#### 5.1. Categorie

In questa pagina è possibile gestire – con funzioni di inserimento/modifica/eliminazione – le categorie in cui inquadrare una richiesta, proposte all'utente in un menu a tendina nel momento in cui inserisce una nuova richiesta o ne modifica una già presente.

Per ciascuna categoria sono previsti due campi entrambi obbligatori: codice (sigla alfanumerica libera che permette di identificare la categoria e di determinarne la posizione nell'ordine di presentazione all'utente) e descrizione (stringa descrittiva libera). Nel menu a tendina per l'utente le categorie sono ordinate per codice ma viene visualizzata soltanto la descrizione.

In fase di inserimento o modifica di una categoria il sistema controlla che non ce ne sia già una memorizzata con lo stesso codice oppure con la stessa descrizione. Se è già presente viene emesso un diagnostico esplicativo.

#### 5.2. Utenti

In questa pagina viene visualizzata la lista degli utenti iscritti all'applicativo o che si sono loggati utilizzando le credenziali dell'applicativo dei servizi di SBNWeb.

Per ogni utente sono visualizzate e-mail e username, viene indicato se si tratta di un utente bibliotecario oppure no e vengono proposte le azioni a disposizione dell'amministratore. Le azioni possibili – tutte previa conferma - sono: la nomina a bibliotecario di un utente utilizzatore, la revoca della nomina di un utente bibliotecario, il reset della password (attiva solo per gli utenti che si sono registrati direttamente sull'applicativo Chiedi al bibliotecario) e la cancellazione dell'utenza.

### 5.3. FAQ

In questa pagina è possibile gestire – con funzioni di inserimento/modifica/eliminazione - le FAQ da proporre agli utenti.

Per inserire una FAQ occorre obbligatoriamente compilare tre campi: codice (sigla alfanumerica libera che permette di identificare la FAQ e di determinarne la posizione nell'ordine di presentazione all'utente), domanda (stringa libera) e risposta (stringa libera).

In fase di inserimento o modifica di una FAQ il sistema controlla che non ce ne sia già una memorizzata con lo stesso codice. Se è già presente viene emesso un diagnostico esplicativo. Nella pagina di presentazione all'utente le FAQ sono ordinate in base al codice, ma vengono visualizzate solo domanda e risposta.

### 5.4. Biblioteche

In questa pagina è possibile aggiungere o eliminare una biblioteca da proporre all'utente nel corrispondente menu a tendina della pagina di inserimento/modifica di una richiesta.

Per aggiungere una biblioteca occorre digitare il codice del polo di cui fa parte e lo specifico codice della biblioteca (senza lo spazio in testa). L'unico controllo effettuato è sulla lunghezza dei campi digitati: tre per il codice polo e due per il codice biblioteca.

Se in configurazione è impostato il parametro che collega l'applicativo ad un OPAC di Polo con un web service in ascolto in grado di restituire il nome della biblioteca, allora il campo codice polo è preimpostato ed è sufficiente aggiungere il codice della biblioteca e cliccare su "Importa biblioteca da OPAC".

Se si inseriscono dati che il web service dell'OPAC non riconosce (ad esempio un codice biblioteca inesistente per il polo) viene emesso un diagnostico esplicativo e si può comunque procedere con l'inserimento manuale dei dati della biblioteca che si vuole aggiungere.