



A ogni domanda, una risposta.  
Dai tuoi bibliotecari.



**Sistema Bibliotecario Nord-Est Milano**  
**Sistema Bibliotecario della Bassa Pianura Bergamasca (BG)**  
**Sistema Bibliotecario Valle Seriana (BG)**  
**Sistema bibliotecario Seriate - Laghi (BG)**

**Manuale operativo per l'utilizzo di Question Point**

Revisione 1.1 – marzo 2015

## Sommario

Premessa.....	3
Autenticazione su QuestionPoint .....	4
Pagina di accesso a Question Point.....	4
Il ruolo di Amministratore .....	5
Controllo dello stato delle richieste .....	5
Assegnazione di una richiesta.....	6
Il ruolo dell'Amministratore di biblioteca .....	8
Il ruolo del Bibliotecario .....	9
Presenza in gestione di una richiesta da parte del bibliotecario .....	10
Auto-assegnazione di una richiesta da parte del bibliotecario.....	12
Risposta alla domanda.....	13
Codici descrittivi .....	16
Script personali .....	17
Aggiunta di una nota .....	20

## Premessa

Questa è una breve guida operativa rivolta agli rivolta ai bibliotecari che collaborano al progetto "Chiedilo a noi!". Avrà modo di mantenersi aggiornata e migliorare grazie a tutti coloro che segnalano errori, lacune o proposte scrivendo a [info@chiediloanoi.it](mailto:info@chiediloanoi.it).

Il progetto "Chiedilo a noi!" si basa sull'utilizzo di due piattaforme web: [www.chiediloanoi.it](http://www.chiediloanoi.it) e [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org).

La prima, [www.chiediloanoi.it](http://www.chiediloanoi.it), è costituita da:

- un modulo da compilare per gli utenti che intendono inviare una richiesta informativa
- una guida in linea per gli utenti
- un'area per i bibliotecari dove sono disponibili materiali di consultazione (linee guida del servizio, manuale operativo, materiali distribuiti ai corsi di formazione realizzati), nominativi dei colleghi che aderiscono operativamente.

La seconda, [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org) (OCLC), raccoglie le richieste informative formulate tramite Chiediloanoi. Per la descrizione di tutta la piattaforma si rimanda alla documentazione che è disponibile in lingua inglese<sup>1</sup>. La piattaforma Question Point ad uso dei bibliotecari è interamente disponibile in lingua italiana<sup>2</sup>.

Il servizio si basa sulla partecipazione dei bibliotecari che hanno ruoli e competenze diverse in funzione delle disponibilità dichiarate. Ogni bibliotecario può comunque ricoprire contemporaneamente più ruoli. I possibili ruoli sono: amministratore, amministratore di biblioteca, bibliotecario.

---

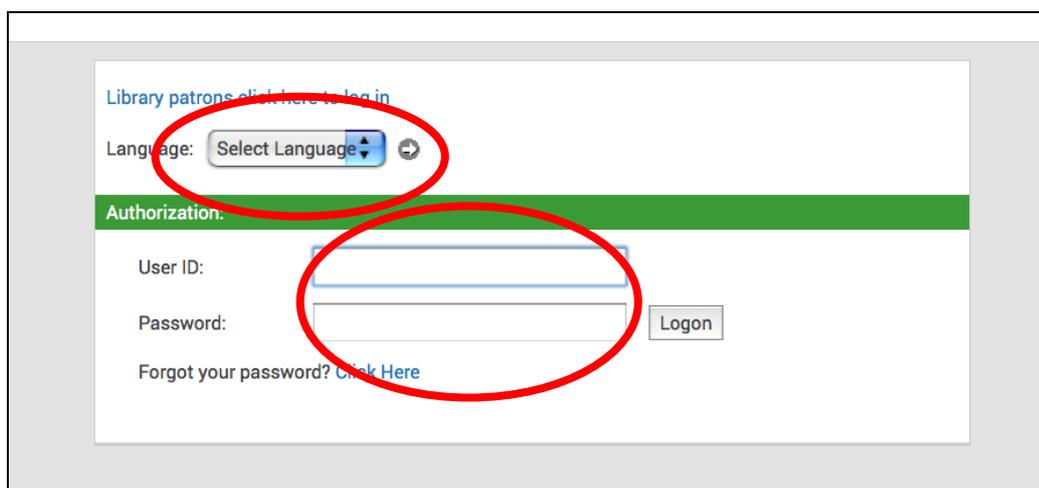
<sup>1</sup> <http://www.oclc.org/support/services/questionpoint/documentation.en.html>

<sup>2</sup> Nel caso in cui si rilevassero termini errati o poco chiari nel contesto, si prega di segnalarli a [info@chiediloanoi.it](mailto:info@chiediloanoi.it) per provvedere alla loro correzione.

## Autenticazione su QuestionPoint

Per collegarsi al portale di QuestionPoint (QP) è necessario andare alla pagina principale [www.questionpoint.org](http://www.questionpoint.org):

- effettuare login
- modificare la lingua d'uso<sup>3</sup>
- inserire le proprie credenziali (già richieste ed assegnate dall'Amministratore)



## Pagina di accesso a Question Point

Una volta autenticati, si viene reindirizzati nella homepage che corrisponde all'area "Il mio QuestionPoint".

<sup>3</sup> Per collegarsi direttamente all'interfaccia in lingua italiana: <http://goo.gl/9JdJ8e>

QP è composto da 7 "servizi":

- Il mio Question Point
- Amministratore (visibile solo agli utenti di tipo "Amministratore")
- Chiedi
- Chat
- Knowledge Base
- Profilo
- Report

Per spostarsi da un servizio all'altro è necessario utilizzare il menù a tendina posto in alto a destra con l'indicazione "Seleziona Servizio".

## **Il ruolo di Amministratore**

### ***Controllo dello stato delle richieste***

Accedendo al servizio "Il mio Question Point" l'amministratore ha un riepilogo della situazione delle richieste.



Nella colonna sotto l'etichetta "Elenchi domande" sono riportati:

- le richieste ("Nuovo") arrivate dagli utenti;
- le richieste non ancora assegnate dall'amministratore ("Non assegnate");
- le richieste che sono già state prese in consegna da qualche operatore non ancora chiuse ("Attive".)

L'amministratore deve controllare che alla voce "Non assegnate" ci sia un valore diverso da "0".

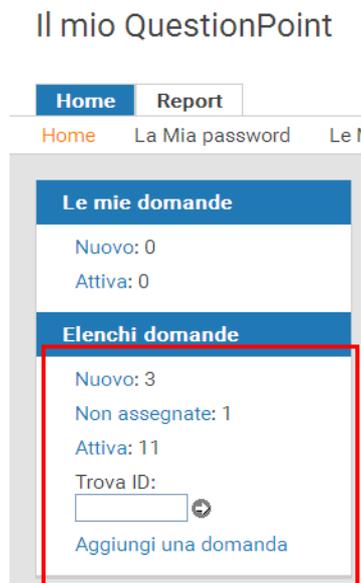
In questo caso apre il link "Non assegnate" e per ogni singola richiesta decide a quale bibliotecario assegnarla.

### **Assegnazione di una richiesta**

L'amministratore riceve automaticamente una mail che informa dell'arrivo di un quesito tramite il servizio "Chiedilo a noi!".



L'amministratore si collega alla pagina di QP e controlla l'area del riepilogo delle richieste inviate:



Ad esempio: Nella sezione "Elenchi domande" è segnalata la presenza di 3 "Nuovo", di cui 1 "Non assegnate" e 11 "Attive".

Il testo della domanda è a sua volta un link che permette di entrare nella "Domanda completa", e mostra tutti i dettagli del quesito.

L'amministratore utilizzando il menù a tendina "Assegna a" sceglie il bibliotecario o la biblioteca tra quelle disponibili e assegna la richiesta.

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

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

Domanda completa << 1 di 8 >> | Torna all'elenco

Stampa visualizzazi

Risposta | Sollecita | Aggiungi nota | Assegna a: -- Assegna a: --

Stato: ?

Ricivuta: 15:40:06 2015/03/09 (GMT +0100)

Dettaglio domanda

Utente: Cristina <cgiavo@inwind.it>

In carico a: Non assegnate

Lingua: Italiano

Domanda: [10309680] TEST

Istituzione utent: SERVIZIO A NOTI

In che Comune abiti: Milano

Età:

Motivo della richiesta: non indicata

Dove hai già cercato:

Scadenza: tre giorni

Indirizzo IP: 89.96.208.98

Cronologia domanda

Utente: TEST

15:40:06 2015/03/09 (GMT +0100)

QuestionPoint | Ask a Librarian

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

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

Domanda completa << 1 di 11 >> | Torna all'elenco

Stampa

OCIC QuestionPoint 24/7

**NOTA! Per utilizzare i menù a tendina all'interno di QP, è bene ricordare che, dopo aver scelto l'opzione desiderata, è necessario fare click sulla freccia per rendere effettiva la selezione.**

**Patron:** Marco <mino.brezza@gmail.com>  
**Assigned:** SERIATE - Marco Azzerboni (0)  
**Language:** Italian

L'assegnazione della domanda è stata aggiornata

 Assegnazioni domande aggiornate.

domanda completa << 1 di 15 >> [Torna all'elenco](#) [Stampa visualizzazione](#)

**Full Question** | [Return to List](#)

[Answer](#) [Add Note](#) [Add Descriptive Codes](#) [Change Patron E-mail](#) -- Refer To --

Question Detail

**Patron:** Marco <mino.brezza@gmail.com>  
**Assigned:** SERIATE - Marco Azzerboni (1)  
**Language:** Italian

La situazione di riepilogo, per l'amministratore, è diventata:

My Questions
New: 0
Active: 0
Question Lists
New: 1
Unassigned: 0
Active: 1
Find ID: <input type="text"/>
<a href="#">Add a Question</a>

con una richiesta "Nuovo", ancora "Attiva", e nessuna "Non assegnate".  
 Il lavoro dell'amministratore è per il momento terminato.

### ***Il ruolo dell'Amministratore di biblioteca***

Accedendo al servizio "Il mio Question Point", l'amministratore di biblioteca ha un riepilogo della situazione delle richieste. L'amministratore di biblioteca riceve una mail nella casella di posta registrata in QP ogniqualvolta arriva una richiesta per la biblioteca.

## Il mio QuestionPoint

The screenshot shows the 'Il mio QuestionPoint' interface. At the top, there are tabs for 'Home' and 'Report'. Below the tabs, there is a navigation bar with 'Home', 'La Mia password', and 'Le N'. The main content area is divided into two sections. The first section, titled 'Le mie domande', is highlighted with a red box and shows 'Nuovo: 0' and 'Attiva: 0'. The second section, titled 'Elenchi domande', shows 'Nuovo: 3', 'Non assegnate: 1', and 'Attiva: 11'. Below this section, there is a search field labeled 'Trova ID:' with a search icon and a link 'Aggiungi una domanda'.

Nella parte alta della colonna di sinistra sotto l'etichetta "Le mie domande" sono riportati:

- le richieste ("Nuovo") assegnate alla propria biblioteca;
- le richieste ("Attiva") che sono già state prese in consegna non ancora chiuse.

Se ci sono richieste "Nuovo" è necessario aprire il relativo link e per ciascuna richiesta procedere all'assegnazione ad uno degli operatori della propria biblioteca.

### ***Il ruolo del Bibliotecario***

Accedendo al servizio "Il mio Question Point", il bibliotecario ha un riepilogo della situazione delle richieste.

## Il mio QuestionPoint

The screenshot shows the 'Il mio QuestionPoint' interface. At the top, there are tabs for 'Home' and 'Report'. Below the tabs, there are links for 'Home', 'La Mia password', and 'Le'. The main content area is divided into two sections: 'Le mie domande' and 'Elenchi domande'. The 'Le mie domande' section is highlighted with a red box and shows 'Nuovo: 0' and 'Attiva: 0'. The 'Elenchi domande' section shows 'Nuovo: 3', 'Non assegnate: 1', and 'Attiva: 11'. Below this, there is a 'Trova ID:' field with a search icon and a link 'Aggiungi una domanda'.

Nella parte alta della colonna di sinistra sotto l'etichetta "Le mie domande" sono riportati:

- le richieste ("Nuovo") assegnate alla propria biblioteca;
- le richieste ("Attiva") che sono già state prese in consegna non ancora chiuse.

Se ci sono richieste "Nuovo" è necessario aprire il relativo link e per ciascuna richiesta procedere alla gestione secondo le modalità descritte di seguito.

### **Presenza in gestione di una richiesta da parte del bibliotecario**

All'indirizzo di posta elettronica del bibliotecario a cui è stata assegnata una richiesta, sarà inviata una mail di notifica.

The screenshot shows an email notification with the following content:

**Ti è stata assegnata una domanda QuestionPoint**  
Da: AskALibrarian@oclc.org  
A: "marco azzerboni" <marco.azzerboni@comune.seriatae.bg.it>

Ti è stata assegnata una domanda:  
da un amministratore di QuestionPoint: 13801, CHIEDILO A NOI!,  
Entra con il tuo account: 147307, SERIATE - Marco Azzerboni  
all'indirizzo: <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.BuildPage?&show=authorize>  
ID domanda: 9896485  
Domanda: Qual è il vero significato del verbo "diffiare"?

Il bibliotecario si deve collegare a QP con le sue credenziali e gestire la richiesta assegnata.

**My Questions**

New: 1

Active: 1

**My New Questions**

[Refresh List]

Sort by: ID | Received | Updated

<input type="checkbox"/>	<span style="color: red;">?</span> 9896485: Qual è il vero significato del verbo "diffiare"?
Received: 13:08:46 2014/10/05 (GMT +0200) Updated: 13:08:46 2014/10/05 (GMT +0200)	
<input type="checkbox"/>	-- Select Action --

The screenshot shows the 'QuestionPoint | Ask a Librarian' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Domande', 'Le mie domande', 'Nuova domanda', 'Ingresso utenti', 'Report', and 'Cronologia servizio'. Below this, there are status filters: 'Attive', 'In attesa', 'In risposta', 'Ricevute', 'Chiusa', and 'Tutte'. The main content area displays a question with the following details: 'Domanda completa | Torna all'elenco', 'Risposta', 'Respingi assegnazione', 'Aggiungi nota', 'Aggiungi codici descrittivi', 'Modifica e-mail utente', and a dropdown menu for 'Assegna a:'. The question text is: 'Domanda: [030027] Diffiare, che a fronte delle varie informazioni, ti confermi il look=ask your librarian best guess'. The user information includes: 'Utente: kkk2+211244@gmail.com', 'In carica di: DCLOGNO V. - Cristina Giusti', 'Lingua: italiano', 'Istituzione utente: C-HECUC > 608', 'In che Comune abiti: 1ch-c2', and 'Indirizzo IP: 37.53.1.93'. At the bottom, there are five buttons: 'Invia risposta', 'Richiedi chiarimento', 'Invia messaggio', 'Salva bozza', and 'Annulla'. The user's name and email are shown as 'a: Cristina <cgiavo@inwind.it>'.

Le opzioni principali a disposizione del bibliotecario sono associate ai 5 bottoni presenti nella parte superiore e ripetuti in quella inferiore della pagina:

- Risposta: rispondere alla richiesta;
- Respingi assegnazione: rifiutare la richiesta. Il programma consente al bibliotecario di rifiutare una domanda a lui assegnata ma di questa azione

va tempestivamente avvisato l'Amministratore con una mail a [info@chiediloanoi.it](mailto:info@chiediloanoi.it) affinché provveda alla riassegnazione.

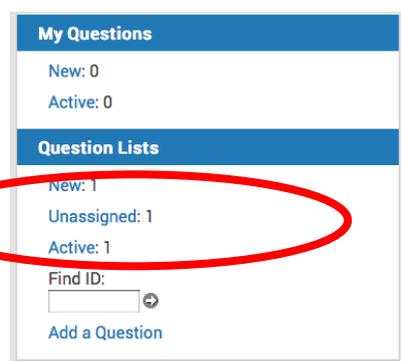
**N.B.:** La domanda si rifiuta soltanto in circostanze eccezionali!

- Aggiungi nota: aggiungere righe di commento ad uso interno (sono infatti visibili solo agli utenti QP, quindi agli amministratori e ai bibliotecari);
- Aggiungi codici descrittivi: associare alla richiesta alcuni campi descrittivi che saranno utili poi per le statistiche sull'uso del servizio;
- Modifica mail utente: modificare l'indirizzo mail dell'utente che ha inoltrato la richiesta

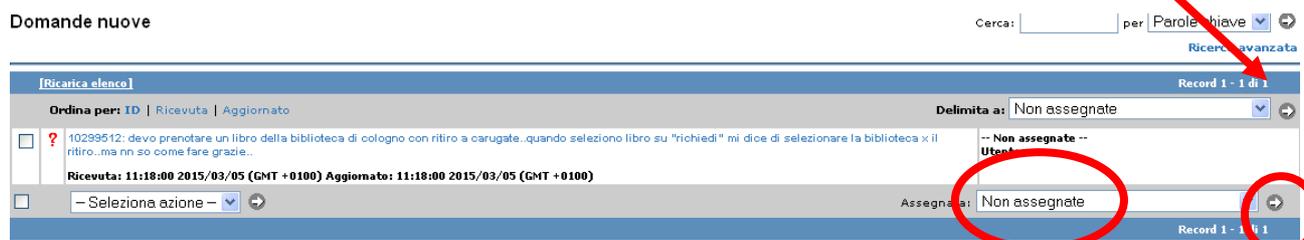
### Auto-assegnazione di una richiesta da parte del bibliotecario

Ogni bibliotecario può prendere in carico una richiesta prima che l'amministratore l'abbia ancora assegnata. Per farlo è sufficiente:

- aprire l'elenco delle richieste "Non assegnate" (come se fosse l'amministratore...);
- selezionare la richiesta che vuole prendersi in carico;
- nel menù a tendina "Assegna a" selezionare la voce "Assegna" rendendola operativa cliccando sulla freccia.



Domande nuove





## Risposta alla domanda

A screenshot of the 'Risposta alla domanda' interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Domande', 'Le mie domande', 'Nuova domanda', 'Impostazioni', 'Report', and 'Cronologia servizio'. Below this is a sub-navigation bar with links for 'Attive | Nuovo | In sospeso | Riorientate | Risposte | Chiuse | Tutti'. The main content area has a toolbar with buttons for 'Invia risposta', 'Richiedi chiarimento', 'Invia messaggio', 'Salva bozza', and 'Annulla'. Below the toolbar, there is a text input field with the placeholder 'p' and a rich text editor toolbar with options for 'Modifica', 'Formato', 'Visualizza', and 'Inserisci'. The rich text editor toolbar includes icons for undo, redo, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, decrease indent, increase indent, text color, background color, eye, and smiley.

La finestra che si apre attivando "Risposta" è composta da uno spazio in cui poter inserire il testo che si vuole inviare all'utente, con una modalità di formattazione "WYSIWYG" che rende possibile utilizzare alcune caratteristiche simili a quelle presenti in qualsiasi programma di videoscrittura: allineamenti, elenchi puntati, grassetto, corsivo, link esterni, ecc.

Inoltre è possibile:

- inserire nel testo alcuni testi pre-definiti ("Scripts") sia a livello di utente ("Scripts personali"), che di istituzione ("Scripts istituzione")<sup>4</sup>.

Un esempio di "Scripts personali" è la propria firma con nome e cognome e nome della propria biblioteca. Un esempio di "Scripts istituzione" è

<sup>4</sup> Per il progetto "Chiediloanoi" non saranno utilizzati gli "Scripts BME"

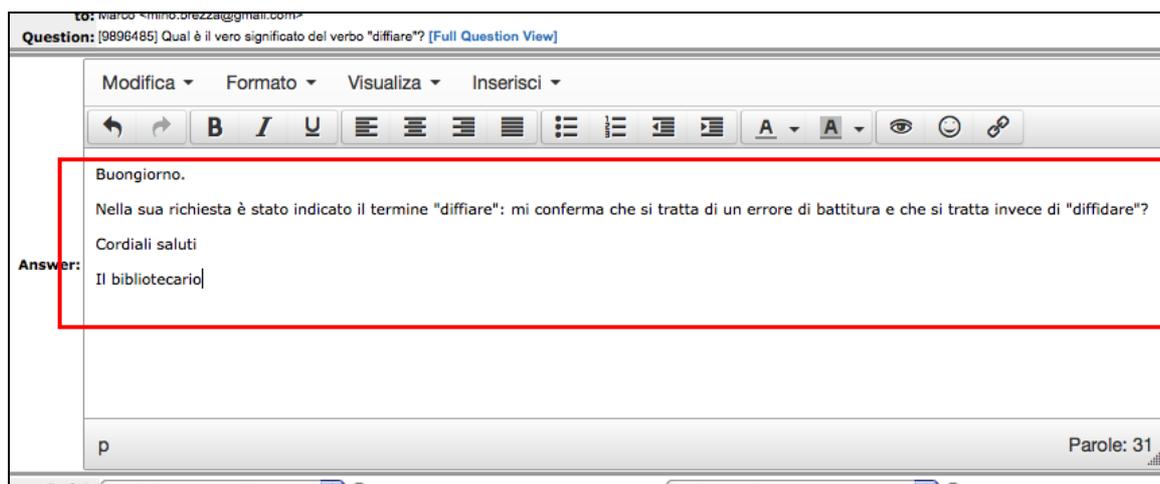
invece il testo di una risposta standard rispetto ad uno specifico quesito, [es.: "Gli orari delle biblioteche della rete bergamasca sono disponibili al sito <http://biblioteche.provincia.bergamo.it>";

- allegare alla risposta alcuni documenti a corredo; il numero massimo di documenti è 4 con una dimensione massima per ciascuno di 5mb e complessiva di 12MB;
- la risposta va sempre firmata

Il testo che viene inserito in questa finestra può essere:

- la risposta definitiva, da inviare tramite il pulsante **"Invia risposta"** attenzione non "Invia messaggio"!
- una richiesta di chiarimento da inviare tramite il pulsante **"Richiesta di chiarimento"**
- un testo informativo all'utente. da inviare tramite il pulsante **"Invia messaggio"**

Nel nostro esempio (vedi sotto), visto l'errore nella domanda stessa posta dall'utente, ci preoccupiamo di chiedere conferma di aver interpretato bene il termine indicato [in questo caso:"diffiare" come "diffidare".]



All'utente arriva una mail con il testo della richiesta di chiarimento:

**Domanda biblioteca - Richiedi chiarimento [Domanda #9896485]** [Posta in arrivo](#)

info@chiediloanoi.it <info@chiediloanoi.it>  
 Rispondi a: "info@chiediloanoi.it" <questionpoint@oclc.org>  
 A: mino.brezza@gmail.com

[Rispondi](#) | [Rispondi a Tutti](#) | [Inoltre](#) | [Stampa](#) | [Elimina](#) | [Mostra originale](#)

##- 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 Marco

Abbiamo bisogno di informazioni aggiuntive rispetto al suo quesito.

Potrebbe per favore rispondere alla richiesta qui sotto:

Buongiorno.

Nella sua richiesta è stato indicato il termine "diffiare": mi conferma che si tratta di un errore di battitura e che si tratta invece di "diffidare"?

Cordiali saluti

Il bibliotecario

-----

Cronologia domanda:

Utente: Qual è il vero significato del verbo "diffiare"?

Bibliotecario 1: Buongiorno.

Nella sua richiesta è stato indicato il termine "diffiare": mi conferma che si tratta di un errore di battitura e che si tratta invece di "diffidare"?

Cordiali saluti

Il bibliotecario

L'utente, facendo attenzione a scrivere al di sopra della riga indicata con ##, risponderà all'e-mail.

Invia Salva bozza Elimina

A: "info@chiediloanoi.it" <questionpoint@oclc.org>

Cc:

Ccn:

Oggetto: Re: Domanda biblioteca - Richiedi chiarimento [Domanda #9896485]

Allegati:

Allega altri file Sfoglia...

Buongiorno

Certo, mi sono sbagliato. Intendevo scrivere "diffidare"

Mi scuso per l'errore

Cordiali saluti

Il 05/10/14, info@chiediloanoi.it <info@chiediloanoi.it> ha scritto:  
 > ##- 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 Marco  
 >  
 > Abbiamo bisogno di informazioni aggiuntive rispetto al suo quesito.

Invia Salva bozza Elimina

Quando l'utente risponde alla richiesta di chiarimento, il bibliotecario riceve una mail sulla propria casella di posta e, contestualmente, la pagina della "Cronologia servizio" viene aggiornata.

Question History

13:08:46 2014/10/05 (GMT +0200)	Patron:	Qual è il vero significato del verbo "diffiare"?
16:13:15 2014/10/05 (GMT +0200)	Librarian 1:	Clarification: Buongiorno. Nella sua richiesta è stato indicato il termine "diffiare": mi conferma che si tratta di un errore di battitura e che si tratta invece di "diffidare"?
16:18:00 2014/10/05 (GMT +0200)	Patron:	This question contains an e-mail reply sent as follow-up by a patron, subject-matter expert, or librarian. You must do one of the following to the reply below before you can process this question. Edit or Save or Dismiss

Buongiorno

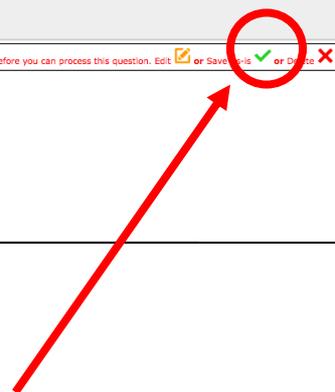
Certo, mi sono sbagliato. Intendevo scrivere "diffidare"

Mi scuso per l'errore

Cordiali saluti

Il 05/10/14, info@chiediloanoi.it ha scritto:  
 > ... Trascrizione storica precedente cancellata. ...

Edit Save Dismiss



Il testo del chiarimento può essere modificato, cancellato o salvato (opzione consigliata!). Per salvarlo è sufficiente cliccare sul segno

A questo punto, se per il bibliotecario è chiaro il quesito, si può impostare la risposta e inviarla tramite il pulsante "Risposta". L'utente riceverà una nuova mail che conterrà il testo completo della risposta. Si ricorda che le formule di apertura e di chiusura vengono inserite automaticamente dal programma, quindi nel campo "Risposta" andrà inserito unicamente il testo della risposta.

### Codici descrittivi

Il bibliotecario che prende in carico una richiesta, **dovrà**, in qualsiasi momento e comunque prima di chiudere l'iter della risposta, assegnare un codice descrittivo tra quelli disponibili. Questi codici sono essenziali per le elaborazioni statistiche del servizio.



<b>Domande</b>	Le mie domande	Nuova domanda	Impostazioni	Report	Cronologia servizio
Attive   Nuovo   In sospeso   Riorientate   Risposte   Chiuse   Tutti					
<b>Codici descrittivi domanda</b>					
Aggiungi codici descrittivi   Annulla					
Codici descrittivi:					
[Seleziona codici] ▼					
[Seleziona codici] ▼					
[Seleziona codici] ▼					
[Seleziona codici] ▼					
Aggiungi codici descrittivi   Annulla					
ID domanda: 10300661					
		<b>Domanda:</b>	Buongiorno, desidero sapere se sono disponibili testi sulla cucina futurista.		
		<b>Nome utente:</b>	Marco E-mail: mino.brezza@gmail.com		
		<b>Al momento assegnato a:</b>	ALBINO - Alessandra Mastrangelo A CHIEDILO A NOI!		
		<b>Lingua:</b>	Italiano		
		<b>Status:</b>	?		
		<b>Scadenza:</b>	fino a tre settimane		
		<b>Indirizzo IP:</b>	93.150.4.106		
		<b>In che Comune abiti:</b>	Bergamo		
		<b>Età:</b>	50		
		<b>Motivo della richiesta:</b>	interesse personale		

Al momento sono previsti 9 codici corrispondenti alle diverse tipologie di domande:

- Bibliografie
- Fattuali
- Localizzazioni
- Servizi delle biblioteche
- Consigli di lettura
- Segnalazioni e proposte
- Reclami
- A soggetto
- Altro

Questo elenco potrà subire modifiche sulla base delle necessità e della tipologia dei quesiti raccolti.

Il bibliotecario potrà considerare chiusa la gestione di una richiesta se entro una settimana non avrà ricevuto comunicazioni dall'utente.

Trascorsa una settimana senza altre comunicazioni il bibliotecario dovrà chiudere la richiesta, nella pagina "Le mie domande → Attiva", con l'"Azione" "Chiudi domanda".

### ***Script personali***

Nella costruzione della risposta per gli utenti è possibile inserire alcuni testi predefiniti: questi sono chiamati "I miei script" e "Script istituzione".

Ogni bibliotecario può creare uno o più di questi "I miei script" accedendo al servizio "Chiedi" nell'area "Impostazione" e alla voce "I miei script"

## I miei script

Aggiungi nuovo script

**Nome script:** Firma

**Testo script:**

Modifica ▾ Formato ▾ Visualizza ▾ Inserisci ▾

↶ ↷ **B** *I* U [List icons] [Color icons] [Eye icon] [Smiley icon]

Alessandra Mastrangelo

Biblioteca di Albino (Bg)

A questo punto è sufficiente compilare il campo "Nome script" a cui associare un "Testo Script": nella figura è riportato l'esempio di creazione della firma con cui il bibliotecario firmerà tutte le risposte che produrrà durante il servizio.

Il nome assegnato allo script sarà quello che comparirà quando, al momento della composizione della risposta si aprirà il menù a tendina "Seleziona lo script personale".

### Risponda alla domanda

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

a: Marco <mino.brezza@gmail.com>

**Domanda:** [10300661] Buongiorno, desidero sapere se sono disponibili testi sulla cucina futurista. [\[Vista domanda completa\]](#)

Risposta:

Modifica ▾ Formato ▾ Visualizza ▾ Inserisci ▾

↶ ↷ **B** *I* U [List icons] [Color icons] [Eye icon] [Smiley icon] [Link icon]

p

Script -- Seleziona script personale -- ▾ | -- Seleziona script istituzione --

### My Questions

New: 0

Active: 1

### My Active Questions

[Refresh List]

Sort by: ID | Received | Updated

<input checked="" type="checkbox"/>		9896485: Qual è il vero significato del verbo "diffiarsi"?
Received: 13:08:46 2014/10/05 (GMT +0200) Updated: 16:36:11 2014/10/05 (GMT +0200)		
<input type="checkbox"/>	-- Select Action --	
-- Select Action --		
Submit to KB		
Close Question		

E' utile sapere che qualsiasi comunicazione dell'utente successiva alla nostra chiusura (anche un semplice "Grazie!"), causerà la riapertura del quesito che tornerà quindi nello stato di "Attiva". Il bibliotecario dovrà quindi chiudere di nuovo il quesito.

Question Point chiude i quesiti automaticamente **dopo 90 giorni** dal loro primo invio, eliminando i dati personali dell'utente e inserendo i quesiti nella "Cronologia del servizio".

**Update Question**

Reject
Cancel

**Question:** [9896733] Pensate di organizzare un corso di giardinaggio per questo autunno? [\[Full Question View\]](#)

**Please enter reason for rejection of assignment here(Optional):**

Purtroppo in questi giorni devo seguire una questione molto urgente e quindi non posso seguire la richiesta

MI splace

M.

Reject
Cancel

Question ID: 9896733

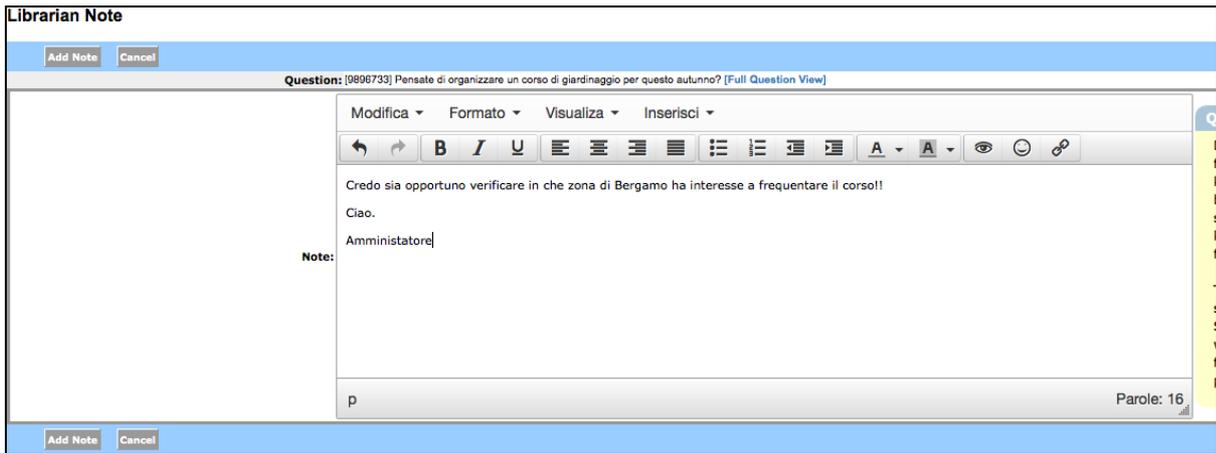
<b>Question:</b>	Pensate di organizzare un corso di giardinaggio per questo autunno?
<b>Patron Name:</b>	Marco E-mail: mino.brezza@gmail.com
<b>Currently Assigned to:</b>	SERIATE - Marco Azzerboni At CHIEDILO A NOI!
<b>Language:</b>	Italian
<b>Status:</b>	?
<b>In che Comune abiti:</b>	Bergamo
<b>Età:</b>	50
<b>Motivo della richiesta:</b>	interesse personale
<b>Dove hai già cercato:</b>	nessuna ricerca specifica
<b>IP Address:</b>	2.34.20.201

**Patron:** Pensate di organizzare un corso di giardinaggio per questo autunno?  
16:45:07 2014/10/05 (GMT +0200)

### Aggiunta di una nota

L'amministratore o un bibliotecario, assegnatario o meno di una specifica richiesta, possono associare alla stessa una nota che sarà visualizzata solo dal personale dello staff e quindi non inviata all'utente. Questa nota può contenere consigli su come rispondere o semplici osservazioni rispetto, per esempio, all'utente che ha posto la domanda.

Nell'esempio riportato qui sotto, è lo stesso Amministratore che aggiunge una nota a corredo della domanda, come suggerimento.



Il bibliotecario che prenderà in carico la richiesta, aprendo la pagina della "Domanda completa", potrà vedere nella "Cronologia del servizio" tutte le note o gli eventuali interventi relativi (nell'esempio è riportato anche il messaggio di "Assegnazione respinta" del bibliotecario a cui era stata assegnata la richiesta inizialmente).

