



Università di Modena e Reggio Emilia
Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Carta dei Servizi

Prima approvazione: 27/09/2012

Ultimo aggiornamento: 9/12/2014

SOMMARIO

1. LA CARTA DEI SERVIZI	2
2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO (SBA)	2
2.1 Le strutture del SBA	3
2.2 Gli utenti del sba	3
3. I SERVIZI.....	4
3.1 Accesso alle biblioteche e ai loro servizi	6
3.2 Orari di apertura al pubblico	6
3.3 Lettura e consultazione in sede	6
3.4 Prestito esterno.....	6
3.5 Prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (DD).....	7
3.6 Fotocopie e stampe da pc.....	8
3.7 Assistenza nella ricerca di informazioni e consulenza bibliografica (Reference).....	8
3.8 Istruzione e formazione.....	9
3.9 Accesso a internet	9
3.10 Siti web biblioteche.....	9
3.11 Proposte di acquisto	10
3.12 Pagine facebook istituzionali	10
3.13 Data base dei testi d'esame	10
3.14 Consultazione del catalogo di ateneio	11
3.15 Consultazione della biblioteca digitale di ateneio.....	11
3.16 Sito web del sistema bibliotecario di ateneio	12
3.17 Chiedi al bibliotecario	12
3.18 Consulenza alla valutazione della ricerca scientifica.....	12
3.19 Archivio istituzionale MoReThesis	13
4 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	13
4.1 I nostri impegni	13
4.2 I nostri impegni verso gli utenti disabili	13
4.3 Gli impegni che richiediamo agli utenti.....	14
4.4 Suggerimenti e reclami	14

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta il “contratto” che il [Sistema Bibliotecario di Ateneo](#) (SBA), cioè la rete delle [biblioteche](#) dell’Università di Modena e Reggio Emilia e la loro struttura di coordinamento, stipula con i propri utenti.

E’ un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall’organizzazione in riferimento ai servizi offerti e le modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. E’ uno strumento di conoscenza, tutela e verifica a disposizione degli utenti, che definisce reciproci diritti e doveri, in un’ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative del pubblico, emergenti da indagini periodiche promosse dal SBA, dai reclami e suggerimenti, nonché da un ascolto attento in ogni occasione, orienta il SBA all’innovazione e al miglioramento.

La carta dei servizi si propone di:

- ✓ informare gli utenti sui servizi e sulle garanzie fornite per ciascuno di essi
- ✓ apportare miglioramenti ai servizi favorendo momenti di interazione con gli utenti
- ✓ rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti

La carta è pubblicata sul sito web del SBA e sui siti delle singole biblioteche; una copia è a disposizione presso ogni biblioteca. Viene aggiornata periodicamente per renderla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti.

2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO (SBA)

La finalità del SBA è assicurare in modo coordinato ed efficace:

- ✓ l’acquisizione, la catalogazione, la fruizione, l’aggiornamento, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico dell’Università di Modena e Reggio Emilia
- ✓ la gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, documentari e informatici a supporto dello studio, della didattica e della ricerca
- ✓ l’acquisizione di sistemi tecnologicamente avanzati per la consultazione e la fruizione dell’informazione bibliografica in rete
- ✓ la gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari

2.1 LE STRUTTURE DEL SBA

Nel SBA i servizi sono erogati da:

- ✓ Biblioteca di area economica “Sebastiano Brusco” <http://biblioeco.unimore.it>
- ✓ Biblioteca di area giuridica <http://www.bugiuridica.unimore.it>
- ✓ Biblioteca di area medica <http://www.bibmed.unimore.it>
- ✓ Biblioteca di area umanistica <http://www.biblioumanistica.unimore.it>
- ✓ Biblioteca di area scientifico-tecnologica “Enzo Ferrari”
<http://www.biblioingegneria.unimore.it>
- ✓ Biblioteca di area scientifico-naturalistica, comprendente:
 - Biblioteca Scientifica Interdipartimentale <http://www.bsi.unimore.it>
 - Biblioteca dell’Orto botanico
 - Biblioteca di Scienze della terra <http://www.terra.unimo.it>
- ✓ Biblioteca interdipartimentale di Reggio Emilia <http://www.biblioreggio.unimore.it>
- ✓ Coordinamento dei servizi bibliotecari (CSBA) <http://www.sba.unimore.it>

2.2 GLI UTENTI DEL SBA

I servizi del SBA sono rivolti a utenti istituzionali e a utenti esterni, questi ultimi ammessi ad usufruirne a seconda dei regolamenti delle singole Biblioteche.

Sono utenti istituzionali del SBA:

- ✓ studenti curriculari, dottorandi, specializzandi
- ✓ studenti Erasmus e studenti di master, corsi di perfezionamento, formazione e aggiornamento
- ✓ titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, cultori della materia
- ✓ docenti e ricercatori
- ✓ professori a contratto, collaboratori linguistici, ospiti
- ✓ personale tecnico-amministrativo
- ✓ contrattisti a tempo determinato, lavoratori interinali

Sono utenti esterni del SBA:

- ✓ i laureati dell’Ateneo (per tre anni dalla laurea) e il personale in pensione (per sei mesi)
 - ✓ gli appartenenti a enti o ordini professionali con i quali siano state stipulate convenzioni
-

- ✓ tutti coloro che desiderino accedere alle Biblioteche dell'Ateneo, previa autorizzazione dei responsabili delle Biblioteche stesse
- ✓ utenti ammessi dietro pagamento di una tariffa

3. I SERVIZI

Le strutture e il personale del SBA si impegnano a:

- ✓ erogare i servizi nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, con la massima disponibilità e collaborazione
- ✓ assicurare i servizi, secondo le modalità stabilite, con continuità e regolarità; eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione vengono comunicati agli utenti in modo tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi stessi
- ✓ garantire una chiara e adeguata comunicazione di tutte le opportunità offerte agli utenti e delle modalità di erogazione dei servizi, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti. Avvisi, opuscoli, pagine web e altri strumenti sono curati e aggiornati costantemente
- ✓ fare in modo che la fruizione dei servizi sia semplice e le procedure non comportino inutile dispendio di tempo per l'utente, ma si limitino agli adempimenti strettamente necessari: le procedure sono soggette a verifica periodica ed eventuale revisione, affinché non risultino superate
- ✓ favorire la partecipazione degli utenti allo sviluppo e miglioramento dei servizi, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di interazione tra utenti e personale del SBA
- ✓ fornire tutte le informazioni utili nel modo più adatto al bisogno del singolo utente: ciò può avvenire di persona, per telefono, via fax, via e-mail o tramite il servizio Chiedi al bibliotecario

Le biblioteche ed il Coordinamento del Sistema Bibliotecario mettono a disposizione uno o più recapiti telefonici ed un indirizzo di posta elettronica dedicati al contatto con gli utenti:

Biblioteca	Telefono / fax	e-mail
Area economica "Sebastiano Brusco"	059 205 6972 / 059 205 6977	rita.parente@unimore.it
Area giuridica	059 205 6580 / 059 205 6450	bibgiur@unimore.it
Area scientifico-tecnologica "Enzo Ferrari"	059 205 6175 / 059 205 6277	bibinge@unimore.it
Area scientifico-naturalistica (BSI, Orto botanico e Scienze della terra)	BSI: 059 205 5491 / 059 205 5503	bsi@unimore.it
	Scienze della Terra: 059 205 5803 / 059 205 5937	patrizia.pignatti@unimore.it
	Orto botanico La Biblioteca è temporaneamente chiusa al pubblico	bsi@unimore.it
Area medica	059 422 4209 / 059 422 3151	bumedica@unimore.it
Area umanistica	059 205 5987 / 059 205 5937	gianluca.tosetto@unimore.it
Interdipartimentale di Reggio Emilia	0522 523303 / 0522 523300	biblioteca.reggio@unimore.it
Coordinamento SBA	059 205 5501 / 059 205 5594	sba@unimore.it

A) SERVIZI FORNITI DALLE BIBLIOTECHE

3.1 ACCESSO ALLE BIBLIOTECHE E AI LORO SERVIZI

L'accesso alle Biblioteche e ai loro servizi è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano all'Università di Modena e Reggio Emilia ([utenti istituzionali](#)) e agli utenti esterni autorizzati dai responsabili delle singole biblioteche secondo le modalità dettate dai rispettivi [regolamenti](#).

Tutti gli utenti, a richiesta del personale delle biblioteche, sono tenuti a presentare un documento comprovante l'identità e l'appartenenza alle categorie di utenti ammesse ai servizi.

L'accesso avviene utilizzando il badge universitario o la tessera sanitaria.

3.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche e dei servizi sono indicati sui siti web delle singole biblioteche e del SBA.

Possono subire variazioni, in particolare in agosto, nel periodo pasquale e in quello natalizio: delle variazioni viene data comunicazione preventiva sia con avvisi nelle biblioteche che sui siti web delle biblioteche e del SBA.

Gran parte delle biblioteche effettua un orario di apertura continuato, alcune anche serale, festivo e pre-festivo.

Il catalogo e le [risorse elettroniche](#) in rete di Ateneo sono accessibili 24 ore su 24: per gli utenti istituzionali anche in accesso remoto attraverso il servizio [VPN](#).

3.3 LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

Il servizio assicura – durante l'orario di apertura al pubblico delle biblioteche – la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, audiovisivi, banche dati ecc.) nei locali delle biblioteche. Per favorire una maggiore accessibilità al materiale, le biblioteche si adoperano per mettere a disposizione a scaffale aperto quanti più documenti possibile.

3.4 PRESTITO ESTERNO

Il servizio di prestito esterno consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca al di fuori dei suoi locali.

La quantità di volumi prestabili alle diverse categorie di utenti e la durata del prestito variano a seconda dei [regolamenti](#) delle singole biblioteche, a cui si rimanda per informazioni dettagliate.

Sono normalmente esclusi dal prestito esterno:

periodici, tesi, libri rari e di pregio, atlanti, enciclopedie, dizionari, glossari, proutuari, repertori biografici e bibliografici, raccolte di leggi, alcune copie dei libri di testo, documenti non ancora regolarmente inventariati e catalogati, libri deteriorati e documenti che ciascuna biblioteca ritiene opportuno escludere, indicandone lo stato di non prestabilità nel Catalogo di Ateneo.

Le opere escluse dal prestito sono normalmente indicate come tali nel catalogo di Ateneo con la dicitura “documento per sola consultazione interna”.

La registrazione del prestito viene effettuata dai bibliotecari: nelle seguenti biblioteche è attiva anche una postazione di autoprestito, che consente agli utenti di registrare i prestiti autonomamente:

- Biblioteca di area medica
- Biblioteca di area scientifico-tecnologica “Enzo Ferrari”
- Biblioteca Scientifica Interdipartimentale
- Biblioteca interdipartimentale di Reggio Emilia

Il prestito di un documento può essere rinnovato almeno una volta, tramite i bibliotecari oppure attraverso il catalogo on-line www.bibliomo.it, autenticandosi con le proprie credenziali.

E possibile inoltre prenotare un volume che risulta in prestito ad un altro utente: anche la prenotazione può essere richiesta ai bibliotecari o eseguita on-line dall'utente stesso.

3.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DD)

Il servizio di prestito interbibliotecario (*ILL- Inter-Library Loan*) permette:

- ✓ **agli utenti** di ottenere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri che non siano posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo¹. Tra le biblioteche di Ateneo delle sedi di Modena e Reggio Emilia è attivo un servizio di prestito interbibliotecario gratuito
- ✓ **alle biblioteche** italiane e straniere di chiedere in prestito il materiale posseduto dalle biblioteche di Ateneo

Il servizio di fornitura di articoli e documenti (*DD- Document Delivery*), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente:

¹ Il prestito interbibliotecario non è attivo tra le biblioteche universitarie modenesi e le biblioteche cittadine modenesi

- ✓ **agli utenti** di richiedere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo
- ✓ **alle biblioteche** italiane e straniere di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo

Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti è erogato da tutte le biblioteche del SBA e comporta, in alcuni casi e per determinate categorie di utenti, costi legati al rimborso delle spese di spedizione e/o oneri aggiuntivi richiesti dalle biblioteche prestanti.

Il SBA si impegna a contenere, per quanto possibile, i costi del servizio, in particolare quelli addebitabili agli studenti.

Ciascuna Biblioteca ha elaborato appositi [regolamenti](#) del servizio, a cui si rimanda per informazioni dettagliate.

3.6 FOTOCOPIE E STAMPE DA PC

In tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo sono a disposizione macchine fotocopiatrici con cui è possibile riprodurre autonomamente parti di volumi, articoli, appunti e dispense, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

In ogni biblioteca è attivo anche un servizio di stampa, sempre in modalità self-service.

E' possibile acquistare tessere prepagate o caricare il credito sul badge universitario: questo consente di effettuare sia fotocopie sia stampe, al costo di 5 centesimi per il formato A/4, in bianco e nero.

3.7 ASSISTENZA NELLA RICERCA DI INFORMAZIONI E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA (Reference)

Il servizio fornisce aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal SBA.

Risponde sia al compito di un primo orientamento dell'utente nell'uso della biblioteca, dei suoi spazi e cataloghi principali, sia al compito di guidare l'utenza verso una conoscenza approfondita di tutte le risorse della biblioteca (cataloghi, periodici elettronici e banche dati, e-book, strumenti per la meta ricerca) e di ciò che con esse è possibile realizzare, ad esempio ricerche bibliografiche complesse e redazione di bibliografie.

In ogni biblioteca il personale è disponibile per l'assistenza agli utenti: nel caso si presenti l'esigenza di una consulenza bibliografica approfondita relativa a determinate discipline e/o ricerche

bibliografiche complesse è possibile fissare un appuntamento con il personale addetto alla consulenza specialistica.

E' attivo, inoltre, un servizio di consulenza bibliografica on-line denominato [Chiedi al bibliotecario](#), offerto dalle biblioteche di Ateneo in collaborazione con alcune biblioteche del territorio modenese e reggiano. Il servizio, aperto a tutti, risponde entro quattro giorni lavorativi.

3.8 ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Le biblioteche organizzano periodicamente corsi di formazione e di orientamento sull'uso delle risorse cartacee ed elettroniche delle biblioteche, finalizzati all'acquisizione da parte degli utenti delle conoscenze necessarie per la stesura di relazioni, tesi di laurea e dottorato, ricerche di approfondimento, redazione di bibliografie.

In molte biblioteche tali corsi fanno parte dell'offerta formativa dell'Ateneo e consentono agli studenti partecipanti di ottenere crediti formativi; in altri casi i corsi possono essere dedicati, anche su richiesta, a gruppi di utenti con esigenze specifiche (laureandi, dottorandi, utenti esterni convenzionati, personale tecnico-amministrativo, docenti ecc).

Le biblioteche del SBA elaborano e mettono a disposizione degli utenti guide, materiale informativo e *tutorial* a sostegno del servizio di consulenza bibliografica e dei corsi di formazione; il materiale viene costantemente aggiornato e reso facilmente accessibile al pubblico, sia attraverso i siti Web delle biblioteche e del SBA, sia attraverso il portale didattico [Dolly](#).

3.9 ACCESSO A INTERNET

In tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo, per gli utenti istituzionali e per gli esterni che abbiano ottenuto le credenziali per l'autenticazione, è possibile utilizzare postazioni di lavoro per navigare in internet e per fare ricerche nelle risorse elettroniche in abbonamento. Per gli utenti esterni senza credenziali la navigazione è limitata alla consultazione del catalogo on-line dalle postazioni dedicate.

All'interno delle biblioteche gli utenti con credenziali dell'Università possono inoltre collegarsi a internet con i propri dispositivi elettronici, grazie alla rete wireless.

3.10 SITI WEB BIBLIOTECHE

Tutte le Biblioteche dispongono di un sito web contenente informazioni sui servizi e l'organizzazione della biblioteca, su indirizzi, orari e persone da contattare. I siti web sono inoltre una vetrina delle iniziative locali intraprese dalle biblioteche e rivolte ai propri utenti, quali ad esempio segnalazioni bibliografiche, cataloghi e *reference desk* specialistici, corsi di formazione, iniziative culturali di vario tipo. Sono anche il canale di accesso locale per le risorse comuni a tutte le biblioteche del SBA, quali il catalogo di Ateneo, i periodici elettronici, le banche dati e il servizio centralizzato di consulenza on-line [Chiedi al bibliotecario](#).

3.11 PROPOSTE DI ACQUISTO

Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale di loro interesse non disponibile nelle biblioteche di Ateneo sia attraverso il catalogo BiblioMO sia contattando le biblioteche. Le richieste, prese in carico dai responsabili delle diverse strutture, vengono valutate in base alla congruità con l'orientamento scientifico disciplinare della biblioteca e alla disponibilità di fondi.

L'utente ha la possibilità di verificare l'esito della sua richiesta contattando i bibliotecari o consultando il catalogo.

3.12 PAGINE FACEBOOK ISTITUZIONALI

Diverse biblioteche hanno attivato un profilo Facebook, attraverso il quale mantengono un contatto diretto con i loro utenti; attualmente il canale è attivo per la biblioteca Scientifica Interdipartimentale, la biblioteca di area Scientifico-Tecnologica, la biblioteca di area Medica, la biblioteca di area Giuridica e la biblioteca Interdipartimentale di Reggio Emilia . Le altre biblioteche stanno lavorando per avviare il servizio.

3.13 DATA BASE DEI TESTI D'ESAME

Per consentire agli studenti di localizzare i testi d'esame nelle biblioteche dell'Ateneo sono in corso di implementazione data base contenenti l'indicazione dei volumi fatta dai docenti e la loro collocazione nelle biblioteche. L'accesso avviene dalla pagina web del SBA

<http://www.sba.unimore.it/site/home/ricerca-e-didattica/ricerca-testi-desame.html>

Attualmente i data base attivi sono i seguenti:

- Biblioteca di area economica Sebastiano Brusco- Testi relativi agli insegnamenti del Dipartimento di economia Marco Biagi
- Biblioteca di area scientifico-tecnologica Enzo Ferrari – Testi relativi agli insegnamenti del Dipartimento di Ingegneria Enzo Ferrari
- Biblioteca Scientifica Interdipartimentale- Testi relativi agli insegnamenti dei Dipartimenti di Scienze della vita, Scienze chimiche e geologiche, Scienze fisiche. informatiche e matematiche

B) SERVIZI CENTRALIZZATI

3.14 CONSULTAZIONE DEL CATALOGO DI ATENEO

I materiali posseduti dalle biblioteche del SBA sono descritti in BiblioMO, cioè il Catalogo del Polo Provinciale Modenese del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), che comprende – oltre alle universitarie ubicate a Modena e Reggio Emilia – anche tutte le biblioteche pubbliche e private della città e della provincia di Modena.

Il [catalogo](#) (o OPAC, *Online Public Access Catalogue*) è liberamente accessibile on-line da qualunque postazione internet. L'interfaccia di ricerca è unica per tutte le risorse (libri, riviste, CD, CD-Rom, DVD, fotografie, ecc.) e per tutte le biblioteche. La ricerca nel catalogo consente di individuare e localizzare i vari documenti e ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono, sulla disponibilità per il prestito, sullo stato del prestito e sulle eventuali prenotazioni.

L'utente ha la possibilità di effettuare prenotazioni e suggerimenti di acquisto, di consultare la propria situazione nelle biblioteche in cui è iscritto, di salvare ricerche e bibliografie: gli utenti universitari (studenti, docenti e personale tecnico amministrativo) possono accedere a questi servizi del catalogo utilizzando le credenziali di Ateneo (username e password utilizzate per la posta elettronica di Ateneo).

Le Biblioteche dell'Ateneo organizzano periodicamente [corsi di formazione](#) all'uso del catalogo e delle altre risorse del Sistema Bibliotecario. Il personale delle biblioteche è sempre disponibile, anche al di fuori dei corsi, per informazioni e supporto sull'uso del catalogo.

3.15 CONSULTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE DI ATENEO

La Biblioteca Digitale di Ateneo è costituita da un vasto numero di banche dati, periodici elettronici, e.book e altre risorse elettroniche utili alla didattica e alla ricerca. L'accesso alle risorse che non siano gratuite o *open access* è regolato da contratti o licenze d'uso, sottoscritti dall'Ateneo, che stabiliscono quali siano gli aventi diritto alla consultazione e gli usi consentiti. In particolare, viene escluso ogni utilizzo commerciale o per scopi non connessi alla didattica e alla ricerca del materiale messo a disposizione.

L'accesso avviene dalla pagina web del SBA e dai singoli link attivati sulle home page delle biblioteche

Tra gli strumenti di ricerca della biblioteca digitale segnaliamo:

[Trova riviste](#), dedicato ai periodici elettronici

[Banche dati](#), e-book e altro

[VPN](#) (Accesso dall'esterno dell'Ateneo riservato all'utenza istituzionale)

3.16 SITO WEB DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

<http://www.sba.unimore.it>

Il sito offre informazioni dettagliate e aggiornate sulle biblioteche afferenti, sui servizi e le iniziative centralizzate. E' il punto di accesso principale per il catalogo di Ateneo, per le risorse elettroniche, per il servizio [Chiedi al bibliotecario](#), per l'archivio istituzionale [MoReTHESIS](#) e per il servizio di [consulenza alla valutazione della ricerca scientifica](#).

3.17 CHIEDI AL BIBLIOTECARIO <http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it>



Il servizio è gestito in forma collaborativa dalle biblioteche dell'Università di Modena e Reggio Emilia e da molte biblioteche del territorio modenese e reggiano: offre informazioni sulle biblioteche e i servizi, supporto nell'utilizzo delle risorse elettroniche e aiuto nelle ricerche bibliografiche e documentali. E' accessibile dalla pagina web del servizio, da quelle delle biblioteche partecipanti, dal sito web del SBA e dal catalogo on-line; si rivolge a qualunque utente, anche non istituzionale, che riceve la risposta via posta elettronica entro quattro giorni.

3.18 CONSULENZA ALLA VALUTAZIONE DELLA RICERCA SCIENTIFICA

L'Ufficio bibliometrico istituito presso il SBA offre un servizio di assistenza alla valutazione della ricerca scientifica, rivolto a docenti, ricercatori, dottorandi, specializzandi, medici ospedalieri e a chiunque altro sia coinvolto nel reperimento delle informazioni necessarie al processo di valutazione, appartenenti all'Università di Modena e Reggio Emilia o alle Aziende ospedaliere convenzionate.

Può essere richiesto sia da un singolo utente sia da un dipartimento o da un'unità complessa.

In particolare viene offerta consulenza nel recupero degli indicatori bibliometrici spesso richiesti a corredo delle bibliografie e dei CV necessari non solo per la valutazione interna, ma anche per la partecipazione a bandi di gara per progetti di ricerca.

Tra questi:

- *Impact Factor*, compreso IF totale e IF normalizzato per gli articoli post 1996
- *Citation Index*, da Web of Science, Scopus e Google Scholar
- *H-index o Indice di Hirsch*, da Web of Science, Scopus e Google Scholar

3.19 ARCHIVIO ISTITUZIONALE MoReTHESIS

<http://www.sba.unimore.it/site/home/ricerca-e-didattica/archivio-morethesis.html>

Il SBA gestisce, in collaborazione con la Direzione Servizi agli studenti e i Servizi Informatici dell'Ateneo, il sistema informativo ETD per la presentazione, archiviazione e consultabilità delle tesi in formato elettronico. Il sistema permette la confluenza nell'archivio istituzionale MoReThesis delle tesi di laurea magistrale e delle tesi di dottorato.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo coordina il personale dedicato al servizio, garantisce l'assistenza bibliografico-documentale in fase di compilazione della tesi e, al momento dell'inserimento nell'archivio elettronico, fornisce indicazioni sulla normativa riguardante il diritto d'autore e sulle tematiche legate all'*open access*, effettua controlli sul corretto inserimento dei dati e cura la pubblicazione delle tesi. Per agevolare studenti e dottorandi, mette a disposizione sul proprio sito Web, guide tecniche, moduli amministrativi e indicazioni sul diritto d'autore costantemente aggiornati.

4 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

4.1 I NOSTRI IMPEGNI

Le strutture del SBA

- ✓ Assicurano una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi (segnaletica, avvisi, siti web, Facebook istituzionale)
- ✓ Garantiscono che i dati personali degli utenti vengano utilizzati solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy (d.lgs. 196/2003)Garantiscono all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste
- ✓ Monitorano la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti, anche in relazione a standard nazionali
- ✓ Valutano periodicamente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di indagine qualitativa al fine di migliorare i servizi e la loro erogazione
- ✓ Favoriscono il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione

4.2 I NOSTRI IMPEGNI VERSO GLI UTENTI DISABILI

Assicuriamo l'accessibilità ai locali delle biblioteche e la massima disponibilità in termini di assistenza e collaborazione con tutor e/o familiari durante la permanenza nelle nostre strutture.

Agevoliamo utenti disabili, tutor e familiari rispetto alle norme contenute nei regolamenti delle biblioteche. Ad esempio: siamo disponibili a inviare per posta i volumi richiesti in prestito o a consentirne il ritiro senza deleghe, possiamo fissare appuntamenti per consulenza in via preferenziale e senza orari prestabiliti, possiamo inviare scansioni di materiale in deroga alla prassi abituale, ma nel rispetto della legge italiana sul diritto d'autore.

Garantiamo un servizio di consulenza bibliografica personalizzato in presenza e/o a distanza.

Offriamo la possibilità di fare stage presso le biblioteche o il Centro del SBA, compatibilmente con le risorse umane e logistiche di cui disponiamo.

Offriamo corsi di formazione personalizzati sulla ricerca bibliografica in vista della tesi di laurea.

Siamo disponibili ad accogliere suggerimenti e richieste che ci aiutino a rendere più agevole e proficuo l'uso delle biblioteche e dei loro servizi agli utenti disabili.

4.3 GLI IMPEGNI CHE RICHIEDIAMO AGLI UTENTI

Gli utenti del Sistema Bibliotecario si impegnano a:

- ✓ Conoscere e rispettare i regolamenti delle biblioteche
- ✓ Esibire, se richiesto dal personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi
- ✓ Comunicare indirizzo, telefono, e-mail ed eventuali variazioni
- ✓ Non danneggiare i testi ricevuti in consultazione e/o prestito e restituirli entro i termini stabiliti
- ✓ Trattare con cura gli arredi e le attrezzature (fotocopiatrici, stampanti, PC ecc.)
- ✓ Mantenere il silenzio nei locali delle biblioteche, non introdurre cibo e/o bevande, non telefonare
- ✓ Rispondere tempestivamente a eventuali solleciti

4.4 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi disservizio, malfunzionamento o comportamento non irreprensibile egli ritenga di aver riscontrato. Suggerimenti e reclami possono essere presentati per iscritto, via fax, posta, e-mail, oppure utilizzando gli appositi moduli on-line presenti sui siti web delle biblioteche e del SBA.

Le biblioteche o il Centro SBA - a seconda della segnalazione pervenuta – si impegnano a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente entro il limite massimo di 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

Per segnalazioni o problemi riguardanti:

- ✓ Il sistema bibliotecario nel suo complesso, contattare la dirigente : Maria Raffaella Ingrosso (maria.raffaella.ingrosso@unimore.it)
- ✓ Le funzionalità del catalogo: Veronique Fiorini (veronique.fiorini@unimore.it)

✓ Le risorse elettroniche, i problemi di collegamento o di rete: Ilde Davoli (ilde.davoli@unimore.it) o Cinthia Pless (cinthia.pless@unimore.it)

✓ Le singole biblioteche:

Biblioteca	Responsabile tecnico	Indirizzo e-mail	Regolamento
Area economica "Sebastiano Brusco"	Rita Parente	rita.parente@unimore.it	http://www.biblioeconomia.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento.html
Area giuridica	Andrea Lodi	andrea.lodi@unimore.it	http://www.bugiuridica.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html
Area scientifico- tecnologica "Enzo Ferrari"	Cinthia Pless	cinthia.pless@unimore.it	http://www.biblioingegneria.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento.html
Area scientifico- naturalistica (BSI, Orto botanico e Scienze della terra)	Maria Cristina Belloi	mariacristina.belloi@unimore.it	http://www.bsi.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html
Area medica	Carmela Palazzi	carmela.palazzi@unimore.it	http://www.bibmed.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html
Area umanistica	Gianluca Tosetto	gianluca.tosetto@unimore.it	Informazioni su orari e servizi alla pagina: http://www.biblioumanistica.unimore.it/site/home/servizi.html
Interdipartimentale di Reggio Emilia	Pinuccia Montanari	pinuccia.montanari@unimore.it	http://www.biblioreggio.unimore.it/site/home/benvenuto/regolamento.html