



**UNIMORE**  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI  
MODENA E REGGIO EMILIA

**2023**

Sistema Bibliotecario di Ateneo

# Carta dei servizi

PRIMA APPROVAZIONE: 27/09/2012  
ULTIMO AGGIORNAMENTO: 01/11/2023

## Sommario

Sommario .....	1
1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	2
2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA) .....	2
2.1 LE STRUTTURE DEL SBA .....	2
2.2 GLI UTENTI DEL SBA.....	3
3. I SERVIZI .....	3
3.1 ACCESSO ALLE BIBLIOTECHE E AI LORO SERVIZI.....	5
3.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO .....	5
3.3 LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE.....	5
3.4 PRESTITO ESTERNO.....	5
3.5 SERVIZIO LIBRI ACCESSIBILI .....	6
3.6 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DD) .....	6
3.7 PROPOSTE DI ACQUISTO .....	7
3.8 FOTOCOPIE E STAMPE DA PC .....	7
3.9 ASSISTENZA NELLA RICERCA DI INFORMAZIONI E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA (Reference) .....	7
3.10 ISTRUZIONE E FORMAZIONE .....	8
3.11 ACCESSO A INTERNET .....	8
3.12 SITI WEB BIBLIOTECHE.....	8
3.13 CONSULTAZIONE DEL CATALOGO ONLINE .....	9
3.14 CONSULTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE DI ATENEO .....	9
3.15 COMUNICAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO .....	10
3.16 CHIEDI AL BIBLIOTECARIO .....	10
3.17 VALUTAZIONE DELLA RICERCA SCIENTIFICA.....	10
3.18 OPEN ACCESS E RESEARCH DATA MANAGEMENT .....	11
3.19 ARCHIVIO ISTITUZIONALE IRIS Unimore.....	11
3.20 ARCHIVIO ISTITUZIONALE MoreThesis .....	11
3.21 GENDER*MORE .....	12
3.22 SITO WEB POP UNIMORE .....	12
4. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI .....	12
4.1 I NOSTRI IMPEGNI.....	12
4.2 I NOSTRI IMPEGNI VERSO GLI UTENTI DISABILI E CON DSA.....	13
4.3 GLI IMPEGNI CHE RICHIEDIAMO AGLI UTENTI .....	13
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) stipula con i propri utenti.

È 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. È 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. 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, lo sviluppo e l’implementazione dei servizi bibliotecari

### 2.1 LE STRUTTURE DEL SBA

Nel SBA i servizi sono erogati da:

- Biblioteca Universitaria di Economia “Sebastiano Brusco” [www.biblioeconomia.unimore.it](http://www.biblioeconomia.unimore.it)
- Biblioteca Universitaria Giuridica [www.bugiuridica.unimore.it](http://www.bugiuridica.unimore.it)
- Biblioteca Universitaria Medica [www.bibmed.unimore.it](http://www.bibmed.unimore.it)
- Biblioteca Universitaria Umanistica [www.biblioumanistica.unimore.it](http://www.biblioumanistica.unimore.it)
- Biblioteca Universitaria Scientifico-Tecnologica “Enzo Ferrari” [www.biblioingegneria.unimore.it](http://www.biblioingegneria.unimore.it)
- Biblioteca Universitaria Scientifico-Naturalistica, comprendente:
  - Biblioteca Scientifica Interdipartimentale [www.bsi.unimore.it](http://www.bsi.unimore.it)

- Biblioteca dell'Orto botanico
- Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia [www.biblioreggio.unimore.it](http://www.biblioreggio.unimore.it)
- Gender\*MoRe - Centro permanente di documentazione sul gender bias nella comunicazione scientifica e nell'innovazione tecnologica
- Centro del Sistema Bibliotecario di Ateneo (CSBA) [www.sba.unimore.it](http://www.sba.unimore.it)
- Ufficio bibliometrico (UB) [www.pop.unimore.it](http://www.pop.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:

- 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

## 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 e-mail, tramite i canali social e il servizio Chiedi al bibliotecario

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

Biblioteca	Telefono	e-mail
<b>Area Economica</b> Biblioteca di Economia Sebastiano Brusco	059 205 6972	biblioeco@unimore.it
<b>Area Giuridica</b> Biblioteca Giuridica	059 205 8720	bibgiur@unimore.it
<b>Area Scientifico-Tecnologica</b> Biblioteca di Ingegneria Enzo Ferrari (BUST)	059 205 6175	bibinge@unimore.it
<b>Area Scientifico-Naturalistica</b> Biblioteca Scientifica Interdipartimentale (BSI)	059 205 5492	bsi@unimore.it
<b>Area Medica</b> Biblioteca Medica	059 422 4209	bumedica@unimore.it
<b>Area Umanistica</b> Biblioteca Umanistica	059 205 5987	bumanistica@unimore.it
<b>Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia</b>	0522 52 3303	biblioteca.reggio@unimore.it
Centro del Sistema Bibliotecario di Ateneo	059 205 5506 059 205 5010	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 e sui canali social. Gran parte delle biblioteche effettua un orario di apertura continuato, alcune anche serale, festivo e prefestivo.

Il catalogo e le risorse elettroniche in rete di Ateneo sono accessibili 24 ore su 24: per gli utenti istituzionali l'accesso alle risorse elettroniche in abbonamento dall'esterno della rete Unimore avviene tramite il servizio VPN oppure tramite login con credenziali di Ateneo.

### 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, 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, prontuari, 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 online. Le opere escluse dal prestito sono normalmente indicate come tali nel catalogo online 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 Universitaria Giuridica
- Biblioteca Universitaria Medica
- Biblioteca Universitaria Scientifico-tecnologica “Enzo Ferrari”
- Biblioteca Scientifica Interdipartimentale
- Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia

Il prestito di un documento può essere rinnovato almeno una volta, tramite i bibliotecari oppure attraverso il catalogo online, autenticandosi con le proprie credenziali. È possibile inoltre prenotare un volume che risulta in prestito ad un altro utente: anche la prenotazione può essere richiesta ai bibliotecari o eseguita online dall’utente stesso.

### 3.5 SERVIZIO LIBRI ACCESSIBILI

Il servizio Libri accessibili fornisce a studenti Unimore con disabilità e con DSA libri e/o articoli in formato accessibile. Il formato accessibile aiuta tutti gli studenti con bisogni educativi speciali (studenti con disabilità motoria/fisica, visiva, cognitiva e studenti con DSA) impossibilitati a leggere un testo su carta nei caratteri e nelle dimensioni abitualmente in uso.

Il servizio cura:

- il reperimento e la fornitura di materiale già in formato digitale
- la conversione in formato digitale di testi cartacei
- la fornitura di articoli non presenti nelle banche dati di Ateneo

Il servizio è curato dal Sistema Bibliotecario di Ateneo in collaborazione con il Servizio Accoglienza Studenti disabili e con DSA

### 3.6 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’Ateneo<sup>1</sup>. 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:

---

<sup>1</sup> 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 libri 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.

### 3.7 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 online 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.

### 3.8 FOTOCOPIE E STAMPE DA PC

In tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo sono a disposizione 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.

È possibile acquistare tessere prepagate: questo consente di effettuare sia fotocopie sia stampe, al costo di 5 centesimi per il formato A/4, in bianco e nero.

### 3.9 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, in alcuni casi anche a distanza.

È attivo, inoltre, un servizio di consulenza bibliografica online denominato Chiedi al bibliotecario ([www.chiedialbibliotecario.unimore.it](http://www.chiedialbibliotecario.unimore.it)), 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.

### 3.10 ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Le biblioteche organizzano periodicamente corsi di formazione e di orientamento sull'uso delle risorse cartacee ed elettroniche delle biblioteche, sia in presenza che a distanza, o in modalità blended, 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 informativo viene costantemente aggiornato e reso facilmente accessibile al pubblico, sia attraverso i siti web delle biblioteche e del SBA che attraverso i canali YouTube e Instagram. Il materiale didattico è accessibile agli iscritti ai corsi attraverso le piattaforme Moodle/Dolly e Teams.

### 3.11 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 online 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.

### 3.12 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 online, i periodici elettronici, le banche dati e il servizio centralizzato di consulenza online Chiedi al bibliotecario.

## B) SERVIZI CENTRALIZZATI

### 3.13 CONSULTAZIONE DEL CATALOGO ONLINE

I documenti posseduti dalle biblioteche del SBA sono descritti in BiblioMo ([www.bibliomo.it](http://www.bibliomo.it)), 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 online 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.

Dal 2023 è disponibile anche BiblioMore ([www.bibliomore.it](http://www.bibliomore.it)), un'interfaccia personalizzata per le biblioteche Unimore del catalogo online BiblioMo, che, grazie all'integrazione con il discovery tool OneClick consente la ricerca non solo delle collezioni cartacee ma anche dei documenti digitali: e-book, e-journals, banche dati, tesi e articoli online.

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) oppure autenticandosi tramite credenziali SPID/CIE.

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.

### 3.14 CONSULTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE DI ATENE0

La Biblioteca Digitale di Ateneo è costituita da un vasto numero di banche dati, e-journals, 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.

Tra gli strumenti di ricerca segnaliamo il discovery tool OneClick ([www.oneclick.unimore.it](http://www.oneclick.unimore.it)) che consente la ricerca integrata e simultanea da un'unica interfaccia di tutte le collezioni digitali dell'ateneo e in particolare la ricerca nel testo completo di articoli di rivista e altre risorse.

Con l'integrazione di OneClick con BiblioMore la ricerca integrata di risorse cartacee e digitali è ancora più amichevole e intuitiva.

### 3.15 COMUNICAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo comunica in rete attraverso vari canali.

Il sito web ([www.sba.unimore.it](http://www.sba.unimore.it)) offre informazioni dettagliate e aggiornate sulle biblioteche afferenti, sui servizi e le iniziative centralizzate. È il punto di accesso principale per il catalogo online, per le risorse elettroniche, per il servizio Chiedi al bibliotecario e per le iniziative e le attività bibliotecarie, in particolare quelle centralizzate.

È disponibile una versione sintetica del sito SBA in lingua inglese [www.libraries.unimore.it](http://www.libraries.unimore.it)

Il profilo Instagram @sba\_unimore offre aggiornamenti in tempo reale su orari e servizi delle biblioteche, promuove risorse e iniziative e dialoga con gli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

### 3.16 CHIEDI AL BIBLIOTECARIO

[www.chiedialbibliotecario.unimore.it](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. È accessibile dalla pagina web del servizio, da quelle delle biblioteche partecipanti, dal sito web del SBA e dal catalogo online; si rivolge a qualunque utente, anche non istituzionale, che riceve la risposta via posta elettronica entro quattro giorni.

### 3.17 VALUTAZIONE DELLA RICERCA SCIENTIFICA

[www.pop.unimore.it](http://www.pop.unimore.it) | [ufficiobibliometrico@unimore.it](mailto:ufficiobibliometrico@unimore.it)

L'Ufficio bibliometrico istituito presso il Sistema Bibliotecario offre un servizio di analisi e consulenza bibliografica/bibliometrica a supporto delle attività di valutazione della qualità della ricerca svolte dall'Ateneo.

L'ufficio svolge le seguenti attività:

- Supporto a docenti e ricercatori per il calcolo degli indicatori bibliometrici di produttività e impatto sulle principali piattaforme analitiche
- Supporto all'amministrazione centrale, ai direttori di dipartimento e ai principali organi coinvolti nella valutazione della ricerca prodotta dall'ateneo attraverso la produzione di report bibliometrici periodici finalizzati all'analisi di produttività, impatto, visibilità e internazionalizzazione delle pubblicazioni scientifiche Unimore a diversi livelli di aggregazione: singoli ricercatori, gruppi di ricerca, dipartimenti, SSD, Aree CUN
- Attività di consulenza e formazione per giovani e aspiranti ricercatori su: a) uso corretto delle banche dati bibliometriche e annesse piattaforme analitiche; b) strategie di

pubblicazione utili a incrementare visibilità e impatto dei propri lavori attraverso l'analisi quantitativa della performance delle riviste scientifiche e della rete di citazioni (mappe bibliometriche).

### 3.18 OPEN ACCESS E RESEARCH DATA MANAGEMENT

[www.pop.unimore.it](http://www.pop.unimore.it) | [openaccess@unimore.it](mailto:openaccess@unimore.it)

Il Sistema Bibliotecario fornisce servizi in materia di open access e research data management. In particolare, offre consulenza e supporto ai ricercatori sulle modalità e i costi di pubblicazione in open access, sull'adempimento degli obblighi di open access e la valutazione affidabilità delle riviste e degli editori, sulla stesura del data management plan, sull'organizzazione, la gestione e il back up dei file, sul deposito dei dati in data repository. Offre inoltre servizi alla governance di Ateneo, quali consulenza per la definizione di politiche di ateneo e produzione di report periodici sullo stato dell'arte (contratti, pubblicazioni, spese).

### 3.19 ARCHIVIO ISTITUZIONALE IRIS Unimore

[www.iris.unimore.it](http://www.iris.unimore.it) | [supporto.iris@unimore.it](mailto:supporto.iris@unimore.it)

Il Sistema Bibliotecario gestisce IRIS Unimore, l'archivio istituzionale della ricerca svolta all'Università di Modena e Reggio Emilia in cui vengono catalogate le pubblicazioni dei ricercatori e le tesi di dottorato prodotte dai dottorandi dell'Ateneo. Lo staff IRIS verifica la correttezza e completezza dei dati presenti in IRIS, correggendoli ed integrandoli quando necessario. Fornisce assistenza a docenti e ricercatori, sia in presenza che online, nelle fasi di inserimento dei metadati riferiti ai prodotti della ricerca e di scelta delle migliori opzioni di disseminazione per gli allegati full text caricati. Fornisce inoltre consulenza nelle procedure di valutazione per le quali IRIS costituisce la principale fonte di dati. In qualità di gestore di IRIS, il Sistema Bibliotecario fornisce consulenza e supporto agli uffici interessati a utilizzare altri moduli e funzionalità del sistema (es. attività di Terza Missione, gestione progetti, risorse umane e strumentali).

### 3.20 ARCHIVIO ISTITUZIONALE MoreThesis

[morethesis.unimore.it](http://morethesis.unimore.it) | [help.morethesis@unimore.it](mailto:help.morethesis@unimore.it)

Il Sistema Bibliotecario 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.

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.

### 3.21 GENDER\*MORE - CENTRO PERMANENTE DI DOCUMENTAZIONE SUL GENDER BIAS NELLA COMUNICAZIONE SCIENTIFICA E NELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

[gendermore@unimore.it](mailto:gendermore@unimore.it)

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo e l'Ufficio Bibliometrico gestiscono, in collaborazione con la Biblioteca Medica e la Biblioteca Scientifica Interdipartimentale BSI, Gender\*MoRe, un centro di documentazione, studio e divulgazione sulla disparità di genere nel mondo della ricerca scientifica e dell'innovazione tecnologica. Attraverso uno staff dedicato, il Centro mira a mappare e a rendere disponibile la letteratura di settore a livello nazionale e internazionale, tramite l'aggiornamento periodico di una bibliografia tematica e l'erogazione di servizi di prestito, DD e ILL dei documenti identificati. Contestualmente, il Centro fornisce un servizio di ricerca bibliografica avanzata su queste tematiche per utenti sia istituzionali che esterni.

Per i ricercatori di UniMore, il Centro e l'Ufficio Bibliometrico svolgono analisi quantitative sulla produttività individuale, le reti di collaborazione e l'impatto delle pubblicazioni scientifiche in un'ottica di genere e realizzano indagini qualitative volte a far emergere gli squilibri derivanti dai sistemi bibliometrici di valutazione della ricerca e a fornire un supporto per il monitoraggio e le azioni attuate dall'Ateneo per l'equità di genere.

Il Centro Gender\*MoRe opera anche attività di divulgazione a partire da una collezione dedicata, primariamente legata alla questione femminile e al rapporto donne e scienza, ubicata presso la Biblioteca Scientifica Interdipartimentale BSI e disponibile anche per gli utenti esterni. La collezione si configura come il fulcro di iniziative di terza missione come cineforum, bookclub, seminari.

### 3.22 SITO WEB POP UNIMORE

[www.pop.unimore.it](http://www.pop.unimore.it)

Il sito si configura come un punto di accesso informativo dedicato a chiunque svolga attività di ricerca all'interno dell'Ateneo. Sono disponibili informazioni e risorse aggiornate in materia di open access, research data management e valutazione della ricerca. I contenuti sono orientati a fornire indicazioni di carattere pratico che possano agevolare i ricercatori nelle loro attività, con particolare attenzione alle modalità di pubblicazione, i mandati dei bandi di finanziamento, la gestione dei dati della ricerca, il deposito nell'Archivio Istituzionale IRIS UNIMORE e agli aspetti di valutazione e bibliometria.

Unitamente alla versione italiana del sito web, è disponibile la versione in lingua inglese ([www.pop-en.unimore.it](http://www.pop-en.unimore.it))

## 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, canali social istituzionali)

- 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 E CON DSA

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. Oltre al Servizio libri accessibili (vedi 3.5), 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.

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.

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 posta o e-mail.

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, i servizi centralizzati, gli strumenti di ricerca bibliografica, le risorse elettroniche e i contratti trasformativi: [sba@unimore.it](mailto:sba@unimore.it)
- I servizi relativi a Open Science e Research Data management: [openaccess@unimore.it](mailto:openaccess@unimore.it)
- L'Ufficio Bibliometrico: [ufficiobibliometrico@unimore.it](mailto:ufficiobibliometrico@unimore.it)
- Il Centro di documentazione Gender\*MoRe: [gendermore@unimore.it](mailto:gendermore@unimore.it)
- Le singole biblioteche:

Biblioteca	Direttore tecnico	Indirizzo email
<b>Area Economica</b> Biblioteca di Economia Sebastiano Brusco	Annamaria Alfonsi	<a href="mailto:annamaria.alfonsi@unimore.it">annamaria.alfonsi@unimore.it</a>
<b>Area Giuridica</b> Biblioteca Universitaria Giuridica	Simona Assirelli	<a href="mailto:simona.assirelli@unimore.it">simona.assirelli@unimore.it</a>
<b>Area Scientifico-Tecnologica</b> Biblioteca di Ingegneria Enzo Ferrari (BUST)	Michele Pola	<a href="mailto:michele.pola@unimore.it">michele.pola@unimore.it</a>
<b>Area Scientifico-Naturalistica</b> Biblioteca Scientifica Interdipartimentale (BSI)	Michele Pola	<a href="mailto:michele.pola@unimore.it">michele.pola@unimore.it</a>
<b>Area Medica</b> Biblioteca Universitaria Medica	Carmela Palazzi	<a href="mailto:carmela.palazzi@unimore.it">carmela.palazzi@unimore.it</a>
<b>Area Umanistica</b> Biblioteca Universitaria Umanistica	Gianluca Tosetto	<a href="mailto:gianluca.tosetto@unimore.it">gianluca.tosetto@unimore.it</a>
<b>Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia</b>	Emanuela Raimondi	<a href="mailto:emanuela.raimondi@unimore.it">emanuela.raimondi@unimore.it</a>