



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

2019

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Carta dei servizi

PRIMA APPROVAZIONE: 27/09/2012
ULTIMO AGGIORNAMENTO: 01/01/2019

Sommario

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 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DD)	6
3.6 FOTOCOPIE E STAMPE DA PC	7
3.7 ASSISTENZA NELLA RICERCA DI INFORMAZIONI E CONSULENZA BIBLIOGRAFICA (Reference)	7
3.8 ISTRUZIONE E FORMAZIONE	7
3.9 ACCESSO A INTERNET	8
3.10 SITI WEB BIBLIOTECHE.....	8
3.11 PROPOSTE DI ACQUISTO	8
3.12 PAGINE FACEBOOK ISTITUZIONALI.....	8
3.13 DATA BASE DEI TESTI D’ESAME	8
3.14 CONSULTAZIONE DEL CATALOGO DI ATENEO.....	9
3.15 CONSULTAZIONE DELLA BIBLIOTECA DIGITALE DI ATENEO	9
3.16 SITO WEB DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO.....	10
3.17 CHIEDI AL BIBLIOTECARIO	10
3.18 CONSULENZA ALLA VALUTAZIONE DELLA RICERCA SCIENTIFICA.....	10
3.19 ARCHIVIO ISTITUZIONALE IRIS Unimore.....	11
3.20 ARCHIVIO ISTITUZIONALE MoreThesis	11
4. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	12
4.1 I NOSTRI IMPEGNI.....	12
4.2 I NOSTRI IMPEGNI VERSO GLI UTENTI DISABILI.....	12
4.3 GLI IMPEGNI CHE RICHIEDIAMO AGLI UTENTI	12
4.4 SUGGERIMENTI E RECLAMI	13

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.

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; 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 universitaria di Economia “Sebastiano Brusco” www.biblioeconomia.unimore.it
- Biblioteca Universitaria Giuridica www.bugiridica.unimore.it
- Biblioteca Universitaria Medica www.bibmed.unimore.it
- Biblioteca Universitaria Umanistica www.biblioumanistica.unimore.it
- Biblioteca Universitaria Scientifico-Tecnologica “Enzo Ferrari” www.biblioingegneria.unimore.it

- Biblioteca Universitaria Scientifico-Naturalistica, comprendente:
 - Biblioteca Scientifica Interdipartimentale www.bsi.unimore.it
 - Biblioteca dell'Orto botanico
- Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia www.biblioreggio.unimore.it
- Centro del Sistema Bibliotecario di Ateneo (CSBA) 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 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
Area Economica Biblioteca di Economia Sebastiano Brusco	059 205 6972	reference@unimore.it
Area Giuridica Biblioteca Universitaria Giuridica	059 205 6580	bibgiur@unimore.it
Area Scientifico-Tecnologica Biblioteca di Ingegneria Enzo Ferrari (BUST)	059 205 6175	bibinge@unimore.it
Area Scientifico-Naturalistica Biblioteca Scientifica Interdipartimentale (BSI)	059 205 5492	bsi@unimore.it
Area Medica Biblioteca Universitaria Medica	059 422 4209	bumedica@unimore.it
Area Umanistica Biblioteca Universitaria Umanistica	059 205 5987	bumanistica@unimore.it
Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia	0522 52 3303	biblioteca.reggio@unimore.it
Centro del Sistema Bibliotecario di Ateneo	059 205 5506 059 205 5769	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 prefestivo. 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, 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 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 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 BiblioMo (www.bibliomo.it), 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 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:

- 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.

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

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.

È 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.

È attivo, inoltre, un servizio di consulenza bibliografica online denominato Chiedi al bibliotecario (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.

3.8 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 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 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.

3.10 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 online 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 Universitaria Scientifico-tecnologica, la Biblioteca Giuridica e la Biblioteca Interdipartimentale di Reggio Emilia.

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/risorse/testi-desame.html>

Attualmente i data base attivi sono i seguenti:

- Biblioteca di Economia Sebastiano Brusco: testi relativi agli insegnamenti del Dipartimento di Economia Marco Biagi
- Biblioteca Universitaria Scientifico-tecnologica: testi relativi agli insegnamenti del Dipartimento di Ingegneria Enzo Ferrari
- Biblioteca Giuridica: testi relativi agli insegnamenti del Dipartimento di Giurisprudenza

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 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.

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.

Tra gli strumenti di ricerca segnaliamo il Discovery Tool OneClick che consente la ricerca integrata e simultanea da un'unica interfaccia di tutte le collezioni documentali dell'ateneo, sia cartacee che elettroniche.

www.oneclick.unimore.it

Da OneClick è possibile inoltre consultare:

- il catalogo delle banche dati e dei portali <http://www.oneclick.unimore.it/db.html>
- il catalogo delle pubblicazioni online (periodici elettronici e ebook)
<http://www.oneclick.unimore.it/ej>

3.16 SITO WEB DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

www.sba.unimore.it

Il sito offre informazioni dettagliate e aggiornate sulle biblioteche afferenti, sui servizi e le iniziative centralizzate. È 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

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.

3.18 CONSULENZA ALLA VALUTAZIONE DELLA RICERCA SCIENTIFICA

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

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).

3.19 ARCHIVIO ISTITUZIONALE IRIS Unimore

www.iris.unimore.it

All'interno dell'Ufficio bibliometrico è incardinata anche la gestione di IRIS Unimore, l'archivio istituzionale della ricerca svolta all'Università di Modena e Reggio Emilia. Lo staff IRIS fornisce assistenza a docenti e ricercatori, sia in presenza che online tramite la mail supporto.iris@unimore.it, 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. Cura le informazioni e le guide tecniche presenti nell'home page del sito.

IRIS inoltre:

- È sincronizzato con loginmiur: invia in automatico alle pagine personali su loginmiur di docenti e ricercatori afferenti a Unimore i dati sulle rispettive pubblicazioni, responsabilità scientifiche e premi.
- È sincronizzato con OpenAire: invia in automatico a OpenAire i dati sulle pubblicazioni collegate ai relativi progetti di Horizon 2020, come da obbligo previsto dalla Commissione europea.
- È interoperabile: grazie allo standard OAI.PMH, i dati presenti in Iris sono aperti e possono essere indicizzati e utilizzati da altri sistemi.
- È open: in quanto repository istituzionale, consente il caricamento e la diffusione ad accesso aperto dei full-text delle pubblicazioni degli autori Unimore, nel rispetto dei diritti d'autore.

3.20 ARCHIVIO ISTITUZIONALE MoreThesis

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

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 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 online 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 (mariaraffaella.ingrosso@unimore.it)
- Le funzionalità del catalogo e le risorse elettroniche: Veronique Fiorini (veronique.fiorini@unimore.it)
- Il Discovery Tool OneClick: Michele Pola (michele.pola@unimore.it),
- Le singole biblioteche:

Biblioteca	Responsabile tecnico	Indirizzo email	Regolamento
Area Economica Biblioteca di Economia Sebastiano Brusco	Rita Parente	rita.parente@unimore.it	http://www.biblioeconomia.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento.html
Area Giuridica Biblioteca Universitaria Giuridica	Andrea Lodi	andrea.lodi@unimore.it	http://www.bugiuiridica.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html
Area Scientifico-Tecnologica Biblioteca di Ingegneria Enzo Ferrari (BUST)	Cinthia Pless	cinthia.pless@unimore.it	http://www.biblioingegneria.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento.html
Area Scientifico-Naturalistica Biblioteca Scientifica Interdipartimentale (BSI)	Giulia Valentini	giulia.valentini@unimore.it	http://www.bsi.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html

Area Medica Biblioteca Universitaria Medica	Carmela Palazzi	carmela.palazzi@unimore.it	http://www.bibmed.unimore.it/site/home/informazioni/regolamento-della-biblioteca.html
Area Umanistica Biblioteca Universitaria Umanistica	Gianluca Tosetto	gianluca.tosetto@unimore.it	Informazioni su orari e servizi: http://www.biblioumanistica.unimore.it/site/home/servizi.html
Biblioteca Universitaria Interdipartimentale di Reggio Emilia	Emanuela Raimondi	emanuela.raimondi@unimore.it	http://www.biblioreggio.unimore.it/site/home/benvenuto/regolamento.html