



## FAQ SUPPORTO BANCHE DATI

Tutti gli utenti che necessitano di supporto su eventuali malfunzionamenti nell'utilizzo delle banche dati, possono trovare di seguito le risposte alle domande più frequenti.

### Chi può accedere?

**TUTTI** da qualsiasi postazione in rete di Ateneo o tramite wi-fi di Ateneo.

**UTENTI INTERNI** (studenti, professori, ricercatori, personale tecnico-amministrativo, contrattisti, visiting professors ecc.): possono accedervi anche da postazioni esterne alla rete di ateneo (ad esempio da casa) tramite l'accesso da remoto **VPN**: consigliamo **Pulse Secure** (è possibile utilizzare anche Web VPN, ma con funzionalità limitate e non complete).

**UTENTI ESTERNI**: possono consultarle solo se in possesso di un'identità temporanea GIA da richiedere presso le seguenti strutture:

- Reference Frinzi (apertura: lunedì-venerdì 9.00-13.00)
- Aula multimediale Meneghetti (lunedì-giovedì: 8.15-19.00; venerdì: 8.15-17.00; sabato: scrivere a [online.meneghetti@ateneo.univr.it](mailto:online.meneghetti@ateneo.univr.it) per appuntamento)
- Servizio prestiti Santa Marta (lunedì-giovedì: 9.00-16.00; venerdì: 9.00-14.00)
- Biblioteca Zanotto (lunedì-giovedì 8.30-18.00; venerdì 8.30-13.00)
- Biblioteca di Scienze motorie (lunedì 14.00-18.00; martedì e giovedì 9.00-13.00 e 14.00-17.00; mercoledì e venerdì 9.00-13.00).

Non è consentito agli esterni l'accesso da remoto né da dispositivi personali tramite wi-fi.

### Ho problemi con il VPN

Per problemi di installazione, configurazione, connessione o malfunzionamenti del servizio VPN rivolgersi ai [tecnici di Area](#).

Consigliamo vivamente di avvalersi di [Pulse Secure](#), programma che richiede l'installazione e la configurazione su ogni dispositivo, ma garantisce l'accesso e l'utilizzo di tutte le funzioni delle risorse. Una volta scaricato il programma è necessario connettersi ad ogni consultazione.

Consigliamo di leggere attentamente le [istruzioni](#) per l'installazione del programma Pulse Secure.

Ricordiamo che Web VPN non richiede alcuna installazione, ci sono tuttavia dei limiti all'accesso e nell'uso di alcune funzioni, in particolare con Universe e diverse banche dati.

### Come si accede?

Per accedere alle risorse elettroniche da postazioni situate nelle strutture universitarie è richiesto l'account personale (Credenziali GIA) fornito a tutti gli utenti afferenti all'Università di Verona.

## Posso accedere da una postazione esterna all'Ateneo?

**SI**, se sei un utente interno, tramite l'accesso da remoto [VPN: Pulse Secure](#) (o con funzionalità limitate e non complete Web VPN).

**NO**, se sei un utente esterno; se sei un utente proveniente da un'altra università puoi accedere tramite rete wi-fi [EDUROAM](#).


## Non riesco ad accedere a una banca dati

- Potrebbe trattarsi di un malfunzionamento momentaneo: prima di contattarci controlla sulla home page delle biblioteche alla voce [Avvisi](#) che non ci sia già una segnalazione in proposito.
- Può trattarsi di un problema legato al limite di accessi simultanei consentiti dalla licenza. Consulta sempre la descrizione della singola banca dati; in questo caso riprova in un altro momento.
- Potrebbe essere un risorsa accessibile tramite password e login specifiche: controlla sempre le info della singola banca dati.
- Potrebbe essere un problema legato al browser utilizzato: prova a cambiarlo ed accertarti che il tuo pc sia aggiornato alle ultime versioni degli applicativi.

Ricordati che le risorse bibliografiche online in abbonamento dell'Università di Verona sono accessibili solo se si è connessi alla rete universitaria. Se si vuole accedere a queste risorse dall'esterno (casa, azienda ospedaliera ...) è necessario utilizzare l'accesso da remoto [VPN: Pulse Secure](#) (o con funzionalità limitate e non complete Web VPN).

## Non riesco ad accedere al Full-Text

Controlla che la banca dati consenta l'accesso al full-text, poiché potrebbe essere solo bibliografica e permettere l'accesso solo agli indici e agli abstract e non al testo completo in formato elettronico.

Utilizza il tasto  se presente nei risultati della ricerca della banca dati consultata, che permette l'accesso al testo completo o, se non disponibile, consente di verificarne la presenza in formato cartaceo nel Catalogo di Ateneo e di accedere alla pagina dei Servizi interbibliotecari qualora anche la ricerca nel Catalogo di Ateneo abbia dato esito negativo.

Consulta sempre la descrizione della banca dati.

## A chi mi posso rivolgere per problemi con username e password?

Per problemi di account è possibile rivolgersi al [supporto informatico](#)

**TI SERVE ANCORA AIUTO?**

**COMPILA QUESTO [MODULO](#)**