

Carta dei Servizi della Biblioteca e dell'Archivio dell'Istituto Italiano di Studi Germanici



Istituto Italiano di
STUDI GERMANICI



Redazione del testo e coordinamento contenuti: Eleonora De Longis
Editing, grafica e impaginazione: Ilaria Baldini

Versione 1.0 settembre 2025
Pubblicazione ottobre 2025

SOMMARIO

PREMESSA	3
INFORMAZIONI GENERALI	5
PRINCIPI GUIDA	5
CENNI STORICI E PATRIMONIO	8
SPAZI E DOTAZIONI	11
ORARI, ACCESSO E NORME DI COMPORTAMENTO	11
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	13
ORIENTAMENTO E REFERENCE	14
INNOVAZIONE TECNOLOGICA PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI	17
SERVIZIO DI HELPDESK	19
ACCESSO E CONSULTAZIONE DELLE RISORSE	20
MISURAZIONE E VALUTAZIONE	21
SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI	23

PREMESSA

Negli archivi e nelle biblioteche contemporanee, la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione degli utenti rappresentano il fulcro della missione istituzionale. L'esperienza del pubblico ha assunto un ruolo sempre più centrale, al punto da risultare spesso più rilevante della sola gestione delle collezioni documentarie. In questo contesto, risulta essenziale garantire agli utenti strumenti adeguati per conoscere e accedere ai servizi disponibili, promuovendo trasparenza e chiarezza. **La presente Carta è redatta nel rispetto del D.P.C.M. 27 gennaio 1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici), delle Linee guida CiVIT n. 3/2012 in materia di qualità dei servizi e dei principi della L. 7 agosto 1990, n. 241.**

In questa prospettiva, l'Istituto Italiano di Studi Germanici ha adottato, con delibera del CdA n. 14/2022 del 2022, un **Regolamento** che definisce, nel rispetto delle normative nazionali e locali, le modalità di interazione tra archivio, biblioteca e utenti. Questo documento stabilisce criteri ben definiti per l'erogazione dei servizi, fornendo un riferimento normativo per il loro corretto utilizzo e per la tutela del patrimonio documentario.

A complemento del Regolamento, un altro strumento imprescindibile è la Carta dei Servizi, che disciplina in modo dettagliato i rapporti tra la Biblioteca e l'Archivio dell'Istituto Italiano di Studi Germanici e i suoi utenti. Questo documento assicura una regolamentazione trasparente e strutturata dei diritti e dei doveri di chi usufruisce delle risorse dell'Istituto, chiarendo le modalità di accesso ai servizi e promuovendo un utilizzo consapevole e responsabile del patrimonio messo a disposizione della comunità scientifica e del pubblico interessato. La Carta risponde a una duplice esigenza: da un lato, garantire trasparenza e chiarezza nel rapporto tra istituzioni e fruitori, in conformità alle disposizioni normative vigenti; dall'altro, supportare la direzione dell'Istituto nella definizione di un progetto culturale strutturato e nel miglioramento continuo dei servizi. Essa costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, offrendo loro un quadro chiaro delle prestazioni garantite, la possibilità di verificarne l'effettiva attuazione e strumenti per esprimere valutazioni o segnalare criticità.

L'adozione della Carta rientra nelle politiche promosse dal Ministero della Cultura per la valorizzazione del patrimonio documentario e archivistico, ponendosi come obiettivo l'armonizzazione delle attività di conservazione e ricerca con le aspettative del pubblico.

Si tratta, quindi, di un investimento strategico per la gestione della Biblioteca e dell'Archivio, in quanto:

- facilita la fruizione dei servizi da parte degli utenti;
- contribuisce a un dialogo costruttivo tra istituzione e società;
- consente di individuare punti di forza e aree di miglioramento;
- garantisce l'adesione ai principi fondamentali enunciati negli standard nazionali e internazionali di riferimento.

La Carta sarà periodicamente aggiornata per consolidare i livelli di qualità raggiunti e per adattarsi alle trasformazioni che emergeranno dai processi di monitoraggio e valutazione dell'utenza.

In coerenza con gli standard etici del sistema della ricerca, l'Istituto Italiano di Studi Germanici aderisce ai principi enunciati nella 'Dichiarazione di Roma sull'integrità nella ricerca' (CNR, 27-28 gennaio 2025) e si conforma alle proprie Linee in materia di etica e integrità della ricerca (si rinvia al [documento istituzionale](#) pubblicato sul sito).

INFORMAZIONI GENERALI

Istituto Italiano di Studi Germanici: Principi e Missione

Fondato nel **1931** e riconosciuto come **Ente Pubblico di Ricerca nel 2006**, l'Istituto Italiano di Studi Germanici (IISG) si dedica alla **promozione della cultura e della ricerca scientifica sull'Europa del Nord**, con particolare attenzione ai rapporti tra l'Italia e i paesi di lingua e cultura germanica e nordica, tra cui Germania, Austria, Svizzera, Danimarca, Svezia, Norvegia, Islanda e Olanda.

Nel corso degli anni, l'IISG ha ampliato il proprio raggio d'azione, affiancando agli studi letterari la ricerca in ambiti quali **linguistica, filosofia, storia, cinema, diritto ed economia**. Oggi, oltre a fornire supporto e formazione ai ricercatori nell'area umanistica, l'IISG partecipa attivamente a **progetti di ricerca nazionali ed europei** ed è coinvolto in iniziative cooperative con università e centri di studio italiani e stranieri. Inoltre, finanzia e promuove direttamente attività di ricerca, attraverso l'assegnazione di borse e assegni, con un'attenzione crescente verso le **digital humanities** e le nuove forme di produzione e disseminazione della conoscenza.

L'Istituto si fonda su principi guida che orientano la gestione delle attività e dei servizi, garantendo qualità, accessibilità e innovazione.

PRINCIPI GUIDA

1. Trasparenza

L'accesso alle informazioni è un aspetto essenziale nella gestione dell'Istituto, che si impegna a garantire la massima trasparenza nelle proprie attività e nell'organizzazione dei servizi. Questo principio, sancito da normative come il **D. Lgs. n. 33/2013**, è alla base del miglioramento della qualità e della possibilità per utenti e studiosi di usufruire di risorse e strumenti in maniera chiara e consapevole.

2. Uguaglianza e imparzialità

L'IISG assicura a tutti i suoi utenti pari opportunità di accesso, senza alcuna discriminazione basata su nazionalità, genere, lingua, religione, opinioni politiche o

condizioni personali. Particolare attenzione è riservata a coloro che potrebbero incontrare difficoltà nell'utilizzo dei servizi, come persone con disabilità motorie, sensoriali o cognitive, cittadini stranieri e individui in situazioni di svantaggio socio-culturale. L'IISG lavora attivamente per rimuovere le barriere che potrebbero ostacolare la fruizione delle risorse e promuove iniziative volte a rendere i servizi sempre più inclusivi e accessibili.

Anche nell'ambito delle attività di informazione, documentazione e assistenza scientifica, l'approccio è improntato alla massima obiettività e imparzialità, garantendo un supporto equo a tutti gli studiosi e ricercatori.

3. *Continuità e partecipazione*

L'IISG assicura **continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi**, adottando misure per minimizzare eventuali disagi e comunicando tempestivamente agli utenti qualsiasi modifica o interruzione. Ma la qualità di un'istituzione culturale non si misura solo nella costanza dei servizi offerti: è fondamentale anche il coinvolgimento attivo della comunità scientifica e degli utenti. Per questo motivo, l'IISG favorisce il dialogo e l'interazione, raccogliendo suggerimenti e proposte per migliorare l'offerta e adattarla alle reali esigenze di chi ne usufruisce.

4. *Efficienza ed efficacia*

Direttore, Presidente e Responsabile lavorano costantemente per migliorare l'efficienza dei servizi e l'efficacia delle attività, adottando soluzioni organizzative e tecnologiche che possano ottimizzare la gestione delle risorse e rendere più fruibile il patrimonio dell'Istituto. L'innovazione è una componente fondamentale di questo processo, che si traduce non solo nell'aggiornamento dei servizi digitali e nella gestione avanzata delle risorse, ma anche nella capacità di adattarsi ai cambiamenti e alle nuove sfide della ricerca umanistica.

5. *Partecipazione e accountability*

Si promuove il coinvolgimento attivo dell'utenza e degli stakeholder mediante strumenti strutturati di ascolto (segnalazioni, suggerimenti, reclami), integrati nel ciclo di miglioramento continuo dei servizi. Si assicura la presa in carico e la risposta nei tempi

definiti dagli standard di qualità, con pubblicazione periodica degli esiti e degli impegni di miglioramento (L. 7 agosto 1990, n. 241; D.P.C.M. 27 gennaio 1994; Linee guida CiVIT n. 3/2012). Si veda il capitolo «Segnalazioni, suggerimenti e reclami» e il capitolo «Misurazione e valutazione».

Obiettivi e sviluppo dei servizi

Il costante potenziamento della **Biblioteca** e dell'**Archivio** rappresenta una delle priorità dell'IISG. L'obiettivo principale è quello di offrire un **patrimonio bibliografico e archivistico tutelato e valorizzato**, capace di rispondere alle esigenze di studiosi e ricercatori, integrando materiali in diversi formati e supporti e allineandosi alle più moderne strategie di innovazione nella didattica e nella ricerca.

Per migliorare l'accessibilità alle collezioni, si stanno introducendo nuovi strumenti e strategie che consentano **un accesso semplificato alle risorse fisiche e digitali**, affiancati da percorsi di formazione e assistenza rivolti all'utenza. Inoltre, l'IISG è attivamente impegnato nella **promozione della ricerca scientifica**, orientando la disseminazione dei risultati attraverso la gestione di biblioteche/archivi digitali e progetti di condivisione della conoscenza.

Collaborazioni e reti di cooperazione

La missione dell'IISG non si esaurisce nella raccolta e gestione delle risorse: l'Istituto si pone come luogo di **incontro e scambio tra studiosi e ricercatori**, promuovendo ambienti di studio multifunzionali e tecnologicamente avanzati, capaci di adattarsi alle evoluzioni del contesto accademico e scientifico.

A tale fine, per garantire un continuo sviluppo del servizio, la **Biblioteca e l'Archivio** dell'IISG partecipano attivamente a reti di cooperazione nazionali e internazionali, aderendo a importanti circuiti di condivisione bibliografica e documentaria. In particolare, l'Istituto è **iscritto all'ANAI (Associazione Nazionale Archivistica Italiana)** e partecipa al **Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP)** e al **Network Inter-Library Document Exchange (NILDE)**, collaborando inoltre con consorzi per l'acquisto di risorse comuni.

Queste affiliazioni permettono non solo di ampliare le opportunità di accesso a materiali e documenti, ma anche di creare un **sistema di scambio e cooperazione** che arricchisce le possibilità di ricerca e di diffusione del sapere scientifico.

CENNI STORICI E PATRIMONIO

Biblioteca

Fondata nel 1932 contestualmente all'Istituto, la biblioteca custodisce un patrimonio di circa **80.000 volumi**, tra cui quasi **400 testate periodiche** e numerose pubblicazioni antiche risalenti ai secoli **XVI-XIX**, prevalentemente dedicate alla **letteratura tedesca e agli studi di germanistica**.

Oltre a questo nucleo principale, la biblioteca conserva ricche collezioni di **letteratura nederlandese, danese, svedese, norvegese e islandese**, a testimonianza della vocazione dell'Istituto a promuovere lo studio dell'intero panorama culturale germanico.

L'origine del patrimonio bibliografico è legata alla donazione del fondo appartenuto a **Max Koch**, filologo, critico teatrale e docente di letteratura tedesca all'Università di Breslavia, scomparso nel dicembre 1931. La sua collezione, giunta in Istituto in concomitanza con la fondazione della biblioteca, ha costituito il primo nucleo della raccolta.

Le sezioni di **letteratura, filosofia e storia tedesca** rappresentano circa **l'80%** del patrimonio bibliografico, mentre le collezioni dedicate alle altre letterature germaniche ampliano ulteriormente il respiro internazionale della biblioteca.

L'intero catalogo è accessibile online tramite **OPAC**, e il materiale è consultabile liberamente, con limitazioni per il prestito delle opere appartenenti ai **fondi antichi** e dei materiali di **frequente consultazione**.

Un patrimonio unico nel suo genere

Immersa nel verde dei giardini di **Villa Sciarra**, la biblioteca dell'**Istituto Italiano di Studi Germanici** rappresenta uno dei principali punti di riferimento per la ricerca germanistica e scandinavistica in Italia. Per la sua ricchezza e peculiarità, costituisce un **patrimonio di straordinario valore**, difficilmente eguagliabile.

Sebbene le sezioni di **letteratura, filosofia e storia tedesca** costituiscano il fulcro della biblioteca – con opere di grande pregio accanto alle più recenti pubblicazioni della critica contemporanea e della letteratura del nuovo millennio – la presenza di una vasta raccolta di testi nederlandesi, danesi, svedesi, norvegesi e islandesi ne arricchisce il profilo.

Questa pluralità di prospettive riflette la missione dell'Istituto, da sempre dedicato allo studio delle **culture germaniche nel senso più ampio del termine**.

Archivio

L'**archivio storico** dell'Istituto conserva la documentazione prodotta dall'ente **dalla sua fondazione a oggi**, rappresentando una fonte di **primaria importanza** per la ricostruzione della storia dell'Istituto e del contesto socioculturale in cui si è sviluppato.

Nel **2015**, è stato avviato un ampio progetto di **valorizzazione del patrimonio archivistico**, che ha portato all'organizzazione e alla schedatura dei documenti, oggi raccolti in **nove fondi distinti**, per un totale di circa **36 metri lineari di documentazione**.

Questi fondi, che coprono un arco temporale compreso tra il **1863 e il 2014**, documentano **la storia dell'Istituto e le sue connessioni con il panorama intellettuale italiano e internazionale**.

Fondi dell'Archivio:

1. **Istituto Italiano di Studi Germanici (1930-2010)** – Contiene la documentazione istituzionale prodotta dall'Istituto dalla sua fondazione.
2. **Giuseppe Gabetti (1863-1949)** – Raccoglie la corrispondenza e le carte personali del primo direttore dell'Istituto, con lettere di importanti intellettuali italiani ed europei.
3. **Paolo Chiarini (1955-2009)** – Archivio del germanista e direttore dell'Istituto dal 1968 al 2006, figura chiave negli studi germanistici in Italia.
4. **Max Koch (1871-1931)** – Fondo appartenuto al filologo tedesco, il cui patrimonio librario ha costituito il primo nucleo della biblioteca dell'Istituto.
5. **Centro Thomas Mann (1957-1989)** – Documentazione relativa alle attività di questo centro di studi dedicato al grande scrittore tedesco.

6. **Alberto Spaini ([1910]-2009)** – Archivio del germanista, traduttore e giornalista italiano, con materiali legati alla sua intensa attività culturale.

7. **Laura Farina Moschini (1950-1964)** – Documenti e corrispondenza dell'intellettuale, che testimoniano il suo contributo agli studi germanistici.

8. **Lorenzo Gabetti (1949-2014)** – Fondo di grande interesse per lo studio della germanistica e della mediazione culturale tra Italia e Germania.

9. **Giuseppe Chiarini (1859-1907)** – Materiali relativi al letterato e critico, figura di rilievo nella cultura italiana di fine Ottocento.

Un archivio di inestimabile valore

Di particolare rilevanza storica e letteraria è la sezione più antica dell'archivio, che comprende **circa 2.000 lettere**, una straordinaria testimonianza degli scambi intercorsi tra **Giuseppe Gabetti** e alcune delle più autorevoli figure della cultura italiana ed europea, tra cui: Giovanni Papini, Luigi Pirandello, Luigi Einaudi, Giovanni Gentile, Guido Calogero, Vincenzo Errante, Bruno Arzeni, Martin Heidegger, Karl Löwith, Ernst Robert Curtius, Ernst Jünger, Rudolf Borchardt, Knut Hamsun, Sigrid Undset, Selma Lagerlöf.

Nel **2022**, l'archivio è stato oggetto di un importante intervento di **riordino e schedatura**, affidato a **Memoria Srl**.

Grazie alla realizzazione di un **inventario elettronico accessibile via web**, sviluppato con il software **Promemoria**, l'archivio è oggi **interamente ordinato e consultabile**, offrendo agli studiosi una risorsa preziosa per la ricerca sulla germanistica e sulla storia culturale del Novecento.

SPAZI E DOTAZIONI

Sede

La Biblioteca e l'Archivio dell'Istituto Italiano di Studi Germanici si trovano al piano terra del villino di Villa Sciarra-Wurts, sul Gianicolo, in via Calandrelli 25. Gli spazi destinati alla ricerca bibliotecaria e archivistica sono ambienti aperti e multifunzionali, concepiti per favorire lo studio e la consultazione. La sala di lettura dispone di 24 posti a sedere ed è dotata di connessione wireless accessibile agli utenti. Inoltre, la Biblioteca possiede un magazzino interno, riservato esclusivamente al personale, che custodisce i fondi provenienti da donazioni private e una collezione di volumi antichi e rari.

ORARI, ACCESSO E NORME DI COMPORTAMENTO

Orari di apertura

La Biblioteca e l'Archivio sono accessibili al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 16:00. Eventuali variazioni, anche temporanee, vengono comunicate attraverso i canali informativi ufficiali dell'Istituto.

Accesso

L'accesso ai servizi è consentito a chiunque abbia necessità di consultare il patrimonio documentario e bibliografico, a condizione che abbia compiuto il diciottesimo anno di età. Eventuali eccezioni vengono valutate dal Responsabile o da chi ne fa le veci.

Per accedere è necessario presentare un documento d'identità valido per ottenere la registrazione tramite il gestionale SbnCloud, che consente l'utilizzo dei servizi integrati dell'Istituto. È consentito portare con sé volumi o fotocopie personali, se indispensabili alla consultazione del materiale dell'Archivio e della Biblioteca (ad esempio bibliografie o testi da collazionare), previa autorizzazione.

L'accesso ai locali è riservato esclusivamente a fini di ricerca e studio: **non è consentito entrare per motivi estranei alle finalità istituzionali.**

Consultazione e informazioni

La Biblioteca e l'Archivio dispongono di una sala di lettura e consultazione, all'interno della quale è presente un'area specificamente riservata ai materiali di particolare pregio e rarità.

La documentazione archivistica è consultabile, ad eccezione dei documenti soggetti a restrizioni per motivi di riservatezza o tutela, in conformità alla normativa vigente e al **Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42)**. Non sono accessibili, inoltre, i documenti per i quali il donatore abbia imposto limiti alla consultazione per l'ultimo settantennio.

Gli utenti che consultano documentazione d'archivio si impegnano a rispettare le disposizioni previste dal [Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici](#). Il servizio di informazioni è attivo per tutta la durata dell'orario di apertura e comprende anche il supporto bibliografico per richieste ricevute tramite telefono, posta ordinaria ed elettronica.

Distribuzione del materiale

Il servizio di distribuzione dei documenti archivistici e librari inizia mezz'ora dopo l'apertura dell'Istituto e termina mezz'ora prima della chiusura.

Le richieste di consultazione devono essere effettuate tramite apposito modulo, compilato in tutte le sue parti. È possibile richiedere contemporaneamente fino a due opere a stampa o due faldoni d'archivio, per un massimo di quattro unità alla volta.

Non è consentita la consultazione di materiali non ancora inventariati, collocati o catalogati, né di documenti in cattivo stato di conservazione. Nel caso in cui esista una riproduzione del documento richiesto, l'utente è tenuto a consultare tale copia, salvo comprovata necessità di esaminare l'originale. L'accesso ai depositi è vietato al pubblico, a meno di specifica autorizzazione per motivi di ricerca documentati e approvati dal Responsabile.

Prima di lasciare l'Istituto, l'utente deve riconsegnare tutti i documenti ricevuti in lettura. Le opere possono essere lasciate in deposito per un massimo di una settimana, salvo

richiesta di proroga. È consentito l'uso del proprio notebook all'interno della sala di lettura.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Gli utenti istituzionali hanno libero accesso alla Biblioteca e a tutti i servizi offerti. Gli utenti esterni possono usufruire delle risorse nel rispetto del Regolamento interno e previa registrazione.

L'utenza ha diritto a:

- essere accolta con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza, senza alcuna forma di discriminazione;
- ricevere informazioni esaurienti, chiare e aggiornate sui servizi, sul patrimonio e sulle attività della Biblioteca e dell'Archivio, attraverso i canali ufficiali dell'Istituto (sito web, social media, newsletter, materiale informativo cartaceo);
- proporre suggerimenti e segnalare eventuali disservizi o criticità;
- presentare reclami relativi ai servizi erogati, utilizzando i canali ufficiali indicati nel capitolo «Segnalazioni, suggerimenti e reclami» (modulo web e modulo cartaceo al banco).

Informativa sul trattamento dei dati personali

I dati personali sono trattati per finalità strettamente connesse all'erogazione dei servizi bibliotecari e archivistici, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'Informativa completa è pubblicata sul sito istituzionale ed è allegata al modulo utente. **Link informativa:**

L'accesso alla sala lettura e consultazione è subordinato al rispetto delle regole di convivenza proprie di un ambiente di studio e ricerca. Gli utenti sono tenuti a seguire le indicazioni fornite dal personale, per garantire il corretto funzionamento dei servizi e la sicurezza dei locali.

In particolare, è richiesto il rispetto di alcune norme comportamentali fondamentali:

- mantenere un atteggiamento cortese e rispettoso nei confronti del personale e degli altri utenti;
- rispettare orari, regole e scadenze previsti dal Regolamento;
- utilizzare correttamente gli spazi e le attrezzature della Biblioteca;
- attenersi alle regole per l'uso della rete internet dell'Ente.

Non è consentito introdurre caschi, zaini ingombranti, cibo o bevande nelle sale di lettura. L'accesso con libri personali è concesso solo su motivata richiesta e previa autorizzazione del personale. L'ingresso ai depositi e agli uffici è riservato esclusivamente agli addetti ai lavori.

ORIENTAMENTO E REFERENCE

L'Istituto Italiano di Studi Germanici offre un servizio di orientamento e reference volto a supportare l'utenza nella ricerca e nell'uso delle risorse bibliografiche e archivistiche.

Il personale è a disposizione per fornire assistenza nell'utilizzo dei servizi e degli strumenti informativi, facilitare la consultazione del patrimonio documentario e bibliografico e agevolare la localizzazione e il reperimento dei materiali. Inoltre, è possibile richiedere ricerche bibliografiche e archivistiche, sia in loco sia da remoto, per garantire un accesso efficace e mirato alle informazioni.

Fotoriproduzione e Document Delivery

La Biblioteca e l'Archivio dell'Istituto mettono a disposizione un servizio di riproduzione del materiale documentale nel rispetto delle normative vigenti. Le digitalizzazioni vengono effettuate esclusivamente dal personale mediante lo scanner planetario dell'Istituto, un dispositivo dotato di fotocamera ad alta risoluzione montata su un braccio meccanico, progettato per effettuare scansioni senza danneggiare i volumi. L'utente non è autorizzato a effettuare scansioni in autonomia, ma può utilizzare mezzi propri per la riproduzione, purché nel rispetto della normativa vigente (art. 108 del D. Lgs. 42/2004, così come modificato dall'art. 1, comma 171 della L. 124/2017).

Le riproduzioni sono consentite esclusivamente per uso personale, di studio e ricerca, senza scopo di lucro. La normativa sul diritto d'autore prevede un limite massimo del 15% del testo per le copie, con l'eccezione delle opere rare non più disponibili nei cataloghi editoriali.

Qualora i documenti richiesti non siano presenti nella Biblioteca, è possibile inoltrare una richiesta ad altre strutture attraverso i servizi di Document Delivery, secondo modalità specifiche che verranno illustrate di seguito.

Prestito locale e interbibliotecario

Uno dei servizi fondamentali della Biblioteca è il prestito esterno, regolato da norme chiare e comunicate efficacemente agli utenti tramite il sito web istituzionale, i canali social e la segnaletica interna. Le modalità di prestito prevedono limiti specifici riguardanti il numero di volumi concessi, la durata e le categorie di materiali esclusi dal servizio.

Condizioni di prestito:

Il prestito è riservato agli utenti registrati; per l'iscrizione è richiesta la presentazione di un documento d'identità in corso di validità.

- **Numero massimo consentito:** fino a **due opere**, per un **massimo complessivo di quattro volumi alla volta**.
- Il servizio di prestito è attivo **dal lunedì al venerdì, 9:00-13:30**.
- Il prestito non è consentito per manuali, enciclopedie, dizionari, volumi fuori formato, fascicoli di riviste, carte geografiche sciolte, atlanti, CD/DVD e altro materiale multimediale allegato.

Durata e rinnovi:

- **Utenti esterni: 15 giorni, rinnovabili di 7 giorni** in assenza di prenotazioni.
- **Personale interno/dipendenti: 30 giorni, rinnovabili di 15 giorni.**
- I rinnovi devono essere richiesti **prima** della scadenza; non sono concessi in presenza di prenotazioni da parte di altri utenti.

Accesso al prestito:

Il prestito diretto è riservato ai cittadini residenti nel Lazio. Possono usufruirne temporaneamente anche:

- Cittadini italiani o comunitari che dimostrino necessità di studio o ricerca e siano domiciliati nella regione.
- Cittadini extracomunitari che, oltre a documentare le proprie esigenze di studio e ricerca, siano presentati da Consolati, Ambasciate o istituzioni culturali di rilievo internazionale e siano in possesso di certificazione che attesti il periodo di soggiorno.

Per iscriversi al servizio di prestito è necessario presentare un documento d'identità e dimostrare il possesso dei requisiti richiesti. Ogni cambiamento di residenza o domicilio deve essere immediatamente comunicato all'Istituto, pena l'esclusione dal servizio per un periodo non inferiore a sei mesi.

Esclusioni dal prestito (criteri di tutela):

Sono esclusi dal prestito:

- manoscritti e materiali archivistici;
- **opere rare o di pregio**, fuori commercio o **in precarie condizioni di conservazione**;
- opere collocate nelle Sale di consultazione;
- periodici, carte geografiche, incisioni, stampe e fotografie;
- materiali per i quali **motivi di tutela** impediscono la circolazione esterna.

Nota: è stato sostituito il criterio automatico "opere pubblicate da più di quarant'anni" con criteri conservativi mirati, in coerenza con la finalità di tutela del patrimonio.

Sanzioni e gestione delle contestazioni:

- Il **ritardo nella restituzione** comporta la **sospensione** dal servizio per un periodo pari al ritardo accumulato.
- In caso di **danneggiamento o smarrimento**, è richiesto il **reintegro** del volume o, in alternativa, il versamento di una somma **non inferiore al doppio del valore commerciale**.
- Il **mancato reintegro** comporta l'**esclusione** dai servizi della Biblioteca e dell'Archivio e la **segnalazione alle autorità** competenti.
- **Rinvio ai reclami:** per eventuali **contestazioni** relative alle sanzioni, è possibile presentare reclamo tramite i canali dedicati al capitolo "**Segnalazioni, suggerimenti e reclami**" (presa in carico entro 2gg lavorativi; risposta entro 10gg lavorativi)

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

Se la Biblioteca non possiede un documento richiesto, può richiederlo ad altre biblioteche attraverso i servizi di prestito interbibliotecario e Document Delivery, nell'ambito di accordi di reciproco scambio.



L'Istituto aderisce alla piattaforma **NILDE** (Network Inter-Library Document Exchange), gestita dal CNR – Area Territoriale di Ricerca di Bologna. Questo servizio consente lo scambio di documenti tra biblioteche italiane attraverso un sistema informatizzato, con un tempo medio di evasione delle richieste che varia da **2 a 5 giorni**. Per garantire un utilizzo equo delle risorse, ogni biblioteca aderente si impegna a distribuire le richieste su più istituti e a limitare le richieste a un massimo di **cinque documenti a settimana per ciascuna biblioteca**.

La Biblioteca aderisce inoltre al servizio **ILL SBN**, accessibile tramite il sito dell'**ICCU**, che permette di cercare documenti nel catalogo SBN e, se disponibili, avviare una richiesta di prestito o di riproduzione. Un elenco delle biblioteche partecipanti è consultabile sul sito dell'ICCU. Il modulo **ILL SBN** può essere attivato anche dal catalogo ACNP per le richieste di articoli da riviste scientifiche.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI

Negli ultimi anni, la trasformazione digitale ha profondamente influenzato il modo in cui la Biblioteca e l'Archivio dell'Istituto Italiano di Studi Germanici offrono i propri servizi. La necessità di dematerializzare la documentazione tecnico-scientifica ha permesso non solo di valorizzare le collezioni esistenti, ma anche di rispondere in modo più efficace alle esigenze di innovazione degli utenti nel recupero delle informazioni.

In quest'ottica, sono stati sviluppati e ottimizzati strumenti digitali che rendono le attività di **Information Retrieval** più intuitive e accessibili, favorendo un'interazione continua tra l'Istituto e la sua utenza. Il restyling della sezione dedicata alla Biblioteca e all'Archivio all'interno del **sito ufficiale** (<https://www.studigermanici.it>) ha garantito un'identità visiva coerente con le altre attività dell'Ente, migliorando la navigazione e l'accessibilità delle risorse. Inoltre, l'incremento dell'uso dei **social media** (Facebook, Instagram, YouTube) ha permesso una più ampia divulgazione di eventi e iniziative, rafforzando il dialogo con il pubblico.

L'implementazione di questi strumenti favorisce una maggiore fruizione delle risorse digitali per **ricerca e didattica** e contribuisce allo sviluppo di competenze digitali avanzate. Il processo si inserisce nel quadro delle direttive europee DigComp 2.2 (<https://repubblicadigitale.gov.it/portale/>), che promuovono l'alfabetizzazione digitale e

la capacità di creare contenuti online. Il potenziamento di queste competenze garantirà agli utenti una maggiore autonomia nella consultazione e nell'utilizzo dei servizi bibliotecari.

Attività di attuazione

Per concretizzare questi obiettivi, l'IISG ha individuato tre principali piattaforme digitali attraverso le quali promuovere, valorizzare e rendere fruibile il proprio patrimonio bibliografico e archivistico.

Internet Culturale (<https://www.internetculturale.it/>):

Internet Culturale è il portale della Biblioteca Digitale Italiana, un aggregatore di repository digitali provenienti da biblioteche e istituti culturali di tutta Italia. Coordinato dall'**ICCU** (Istituto Centrale per il Catalogo Unico), il portale raccoglie contenuti digitalizzati che spaziano da manoscritti antichi e codici medievali a testi a stampa, musica manoscritta e stampata, carte geografiche, materiale grafico e registrazioni sonore.

La piattaforma, sostenuta dal **Ministero della Cultura (MiC)** e dal **Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR)**, permette l'accesso gratuito a numerosi documenti digitalizzati, spesso disponibili con licenze **Creative Commons**, consentendone la consultazione e il riutilizzo per fini non commerciali. L'interfaccia user-friendly consente agli utenti di accedere ai materiali in diversi formati (JPEG, MP3, OCR per i testi scansionati) e di esplorare le risorse direttamente online tramite visualizzatori integrati.

Lazio'900 (<https://www.lazio900.it/>):

Lazio'900 è un progetto nato per valorizzare il patrimonio documentario di istituti culturali e archivi politici della regione Lazio, con particolare riferimento ai materiali storici risalenti ai secoli XIX e XX. Evoluzione dell'iniziativa **Archivi del Novecento**, promossa negli anni '90, il portale è oggi coordinato dalla **Fondazione Lelio e Lisli Basso-ISSOCO** con il supporto della **Regione Lazio**.

La piattaforma, sostenuta dal Ministero della Cultura (MiC) e dal Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR), permette l'accesso gratuito a numerosi documenti digitalizzati, **spesso disponibili con licenze Creative Commons, ove indicato nelle singole schede,** consentendone la consultazione e il riutilizzo per fini non commerciali.

Formazione digitale con DicoLab

Nell'ambito del **Piano Nazionale per la Digitalizzazione del Patrimonio Culturale (PNRR Cultura 4.0)**, l'IISG partecipa al progetto **DicoLab – Cultura al digitale** (<https://dicolab.it/>).

Questa iniziativa ha l'obiettivo di migliorare le competenze digitali dei professionisti del settore culturale attraverso un'offerta formativa modulare e scalabile. Il progetto prevede il coinvolgimento di **oltre 40.000 utenti entro il 2026**, offrendo corsi online e in presenza completamente gratuiti.

DicoLab si configura come una rete di **Hub formativi** diffusi su tutto il territorio italiano, volti a promuovere le competenze necessarie per la gestione e la valorizzazione del patrimonio culturale in un contesto digitale sempre più avanzato.

SERVIZIO DI HELPDESK

Per supportare ulteriormente gli utenti, l'Archivio e la Biblioteca offrono un **servizio di Helpdesk** dedicato alla consulenza bibliografica e archivistica.

- Per richieste di informazioni bibliografiche e document delivery è possibile scrivere a: ✉ **delongis@studigermanici.it** – risposta entro **3/5 giorni lavorativi**.
- Per altre informazioni generali sui servizi è disponibile l'indirizzo: ✉ **antonello@studigermanici.it**.


ACCESSO E CONSULTAZIONE DELLE RISORSE


Risorse cartacee

Le risorse cartacee della Biblioteca, distribuite nelle **Sale di lettura e consultazione**, non sono accessibili direttamente dagli utenti a **scaffale aperto**, ma devono essere richieste al personale autorizzato. Questa modalità di gestione consente una migliore conservazione dei materiali e un supporto qualificato nella ricerca bibliografica.

 **Servizio:** Accesso e consultazione

 **Destinatari:** Utenti istituzionali; utenti esterni registrati

 **Modalità di erogazione:** accesso su richiesta al personale autorizzato; consultazione di risorse collocate a scaffale chiuso e nel magazzino esterno


 **Indicatori di qualità:** statistiche di circolazione dei volumi cartacei; livello di soddisfazione dell'utenza.

Risorse digitali

Le risorse digitali della Biblioteca e dell'Archivio dell'IISG sono accessibili dalle **postazioni PC interne** e dai **device personali** tramite rete wireless, garantendo un accesso flessibile ai contenuti digitalizzati e alle banche dati.

 **Servizio:** Accesso e consultazione

 **Destinatari:** Utenti istituzionali; utenti esterni registrati

 **Modalità di erogazione:** accesso tramite servizi digitali come **SbnCloud** e **NILDE**; registrazione individuale con **account istituzionale** per il recupero e la gestione delle risorse; consultazione dalle postazioni informatiche della biblioteca.


 **Indicatori di qualità:** numero di download; sessioni di ricerca effettuate; livello di soddisfazione dell'utenza.

Strumenti per la ricerca bibliografica e orientamento ai servizi

La Biblioteca offre un servizio di **orientamento** per facilitare l'accesso e l'utilizzo delle risorse bibliografiche e documentarie. L'utente può avvalersi di strumenti dedicati, disponibili sia in **presenza** sia **da remoto**, per ricevere assistenza personalizzata.

 **Servizio:** Orientamento ai servizi e alle risorse

 **Destinatari:** Utenti istituzionali; utenti esterni registrati

 **Modalità di erogazione:** assistenza in presenza presso la Biblioteca; supporto da remoto tramite **e-mail** e **telefono**.


 **Indicatori di qualità:** livello di soddisfazione dell'utenza.


Reference online – “Chiedi all’IISG”

Il servizio di **reference online** consente agli utenti di inoltrare richieste di ricerca specialistiche, corredate da informazioni sulle fonti e le risorse disponibili per uno specifico ambito di studio.

 **Servizio:** Reference online – "Chiedi all'IISG"

 **Destinatari:** Utenti istituzionali; utenti esterni registrati

 **Modalità di erogazione:** compilazione di un **modulo online** con dettagli sulla richiesta di ricerca

 **Indicatori di qualità:** tempi di evasione delle richieste; livello di soddisfazione dell'utenza.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE

La presente sezione definisce gli **standard di qualità dei servizi** e le modalità di **misurazione, monitoraggio e pubblicazione** dei risultati. Gli impegni sono espressi in forma **misurabile e verificabile** e sono funzionali al miglioramento continuo, alla trasparenza verso l'utenza e alla rendicontazione interna.

Standard di qualità (impegni minimi)

Per i principali servizi si adottano i seguenti standard:

- **Reference e helpdesk bibliografico/archivistico:** presa in carico entro **2 giorni lavorativi**, risposta entro **5 giorni lavorativi**; soddisfazione media $\geq 4/5$ (rilevazione a conclusione della prestazione).
- **Document delivery / prestito interbibliotecario:** tempo medio di evasione ≤ 3 **giorni lavorativi**; $\geq 85\%$ delle richieste evase entro **5 giorni lavorativi**; tasso di successo $\geq 90\%$.

- **Accesso e sale di consultazione:** ore di apertura settimanali \geq [valore]; comunicazione di chiusure programmate \geq **7 giorni** prima; tempo di attesa al banco \leq [valore].
- **Riproduzioni e digitalizzazioni su richiesta** (se previste): preventivo entro **3 giorni lavorativi**; consegna entro [X] **giorni** dall'autorizzazione/pagamento; richieste evase nei tempi \geq **90%**.

Rilevazione

La qualità è rilevata attraverso:

- un **modulo sintetico “a caldo”** al termine della prestazione (QR/link);
- l'analisi dei **log** e dei ticket dei servizi online;
- eventuali **indagini periodiche** di soddisfazione.

Monitoraggio e pubblicazione

I risultati vengono consolidati con cadenza **trimestrale** e pubblicati sul sito istituzionale nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi, con **relazione annuale** e indicazione degli **impegni di miglioramento**.

Miglioramento continuo


Gli scostamenti dagli standard sono analizzati e danno luogo ad **azioni correttive** di natura organizzativa, procedurale o informativa. Le **segnalazioni e i reclami** dell'utenza rientrano nel ciclo di miglioramento e concorrono all'aggiornamento degli standard.


Aggiornamento

Gli standard di qualità sono oggetto di **revisione periodica** e possono essere aggiornati in relazione all'evoluzione dei servizi e dei fabbisogni dell'utenza.

Servizio: Misurazione e valutazione

 **Destinatari:** utenza istituzionale ed esterna.

 **Modalità di erogazione:** pubblicazione degli standard e dei risultati sul sito; rilevazione del gradimento a conclusione della prestazione; reportistica periodica.

 **Indicatori di qualità:** rispetto degli standard per servizio; soddisfazione media rilevata; pubblicazione **trimestrale** dei KPI e **annuale** della relazione.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

La presente sezione disciplina le modalità di presentazione e di gestione di **segnalazioni**, **suggerimenti** e **reclami** relativi ai servizi bibliotecari e archivistici. Gli strumenti di ascolto dell'utenza concorrono alla **qualità del servizio** e al **miglioramento continuo**.

Canali

- **Modulo web** dedicato: [Modulo gradimento servizi Biblioteca e Archivio](#)
- **PEC**: iisg@pec.studigermanici.it;
- **In presenza**: modulo cartaceo disponibile presso il banco di Biblioteca/ Archivio.

Contenuti minimi

Per la gestione efficace della richiesta si invita a indicare: dati di contatto, servizio interessato, descrizione sintetica del fatto, data/periodo di riferimento, eventuali allegati. Le richieste **anonime** sono valutate se sufficientemente circostanziate.

Tempi di gestione

- **Presa in carico**: entro **2 giorni lavorativi** dalla ricezione.
- **Risposta/conclusione**: entro **10 giorni lavorativi**; nei casi che richiedano istruttoria complessa il termine può essere **esteso a 30 giorni**, con **comunicazione intermedia** sui motivi del differimento.

Esiti e trasparenza


L'esito (accoglimento/rigetto, eventuali azioni correttive e tempi di attuazione) è **comunicato all'istante** e **registrato** in apposito repertorio. Con cadenza **trimestrale** si pubblica una **sintesi anonimizzata** delle segnalazioni e dei reclami ricevuti e degli impegni intrapresi; una **relazione annuale** confluisce nella reportistica della Carta dei Servizi.

Protezione dei dati personali


Il trattamento dei dati avviene nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali; l'**Informativa** è pubblicata sul sito istituzionale ed è **allegata** al modulo.

Sono indicati **Titolare**, **DPO/RPD**, basi giuridiche, finalità, tempi di conservazione e diritti dell'interessato.

 **Servizio: Segnalazioni, suggerimenti e reclami**

 **Destinatari:** utenza istituzionale ed esterna.

 **Modalità di erogazione:** modulo web, PEC, modulo cartaceo in sede.

 **Indicatori di qualità:** presa in carico ≤ 2 gg; conclusione ≤ 10 gg (o ≤ 30 gg con comunicazione intermedia); pubblicazione **trimestrale** degli esiti in forma anonimizzata.