



**La Carta dei servizi della  
Biblioteca Centrale “G. Marconi” del CNR**

*a cura di:*

*Isabella Florio, Giorgia Migliorelli, Sara Santorsa*

**Roma**  
**CNR - Ufficio Pianificazione, Programmazione e Biblioteca Centrale**  
**2024**

## Sommario

<i>Sommario</i> .....	1
<i>Premessa</i> .....	2
1. <i>Cenni storici</i> .....	4
2. <i>Patrimonio</i> .....	4
3. <i>Territorio</i> .....	5
4. <i>Utenza di riferimento</i> .....	5
5. <i>Accesso e norme di comportamento</i> .....	5
6. <i>Orientamento e Reference</i> .....	6
7. <i>Fotoriproduzione e Document Delivery</i> .....	7
8. <i>Prestito locale e interbibliotecario</i> .....	8
9. <i>Innovazione tecnologica per la fruizione dei servizi</i> .....	9
10. <i>Bibliografia</i> .....	13

## Premessa

Nelle biblioteche contemporanee, i servizi e la *user satisfaction* sono diventati il nucleo portante della mission istituzionale, tanto che si può affermare che l'esperienza degli utenti ha assunto un ruolo più rilevante della mera gestione delle collezioni. Alla luce di questa considerazione, è fondamentale agevolare l'utente nella conoscenza di tali servizi, anche grazie all'utilizzo di alcuni documenti fondamentali quali:

1. il **Regolamento** che, nelle more delle normative nazionali e locali stabilisce le modalità di negoziazione tra biblioteca e utenti, nonché quelle di erogazione dei servizi. Nel dettaglio la Biblioteca Centrale fa riferimento al Regolamento interno emanato con Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri n. 475 del 7 ottobre 1987. Tale Regolamento stabilisce i seguenti principi:

TITOLO I: Ordinamento della Biblioteca Centrale del CNR

- Capo I: patrimonio bibliografico del CNR e compiti della Biblioteca Centrale;
- Capo II: direzione;
- Capo III: personale;
- Capo IV: ordinamento (cataloghi, registri, protocollo, revisione delle raccolte);
- Capo V: incremento del patrimonio librario;
- Capo VI: amministrazione.

TITOLO II: Servizio pubblico

- Capo I: norme generali (tessera di ammissione, orari dei servizi al pubblico, ingresso guardaroba);
- Capo II: lettura e consultazione;
- Capo III: prestito

TITOLO III: Automazione

TITOLO IV: Norme finali (riferimento alla normativa CNR e alle disposizioni vigenti per le biblioteche pubbliche statali)

2. la **Carta dei servizi**, che seguendo le indicazioni generali disposte nel Regolamento, propone agli utenti l'offerta migliore erogata dalla struttura, esplicitando gli standard qualitativi di riferimento e predisponendo modalità di controllo accessibili a tutti gli utenti.

Questo documento rappresenta la Carta dei servizi della Biblioteca Centrale, che muove dalla Carta delle collezioni già redatta a giugno 2023, approfondendo maggiormente l'offerta all'utenza e le mo-

dalità di fruizione dei servizi. I principi generali di riferimento della Carta sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA, nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, nel *Comunicato di Leuven dell'agosto 1998* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea.

## 1. Cenni storici

La Biblioteca Centrale del Consiglio Nazionale delle Ricerche vanta una storia quasi centenaria. Istituita nel 1927 – a seguito dell’attribuzione al CNR del diritto di Deposito Legale delle pubblicazioni tecnico-scientifiche edite in Italia – la sua fondazione fu fortemente voluta dall’allora Presidente Guglielmo Marconi, successivamente Direttore della Biblioteca. Nel 1995 la struttura gli fu intitolata. Ad oggi la Biblioteca Centrale del CNR può essere definita a tutti gli effetti la principale biblioteca italiana della scienza e della tecnica. Da regolamento, infatti, essa raccoglie e preserva le pubblicazioni scientifiche e tecniche realizzate in Italia, conserva e valorizza la produzione editoriale del CNR e ha il compito di armonizzare le attività e i servizi del Sistema Bibliotecario (SIBI) dell’Ente, composto da 20 biblioteche afferenti alle Aree territoriali di Ricerca (AdR) e da circa 80 biblioteche afferenti agli Istituti e distribuite su gran parte del territorio nazionale. Il Sistema Bibliotecario, che opera a servizio della comunità scientifica, di cittadini, imprese e amministrazioni, per favorire l’accesso alla conoscenza e alle risorse bibliotecarie dell’Ente, è attualmente in via di formalizzazione.

## 2. Patrimonio

La Biblioteca Centrale possiede oltre 700.000 volumi, di cui circa 150.000 di antiquariato scientifico. Raccoglie opere riguardanti la ricerca scientifica, il progresso tecnico, la storia del pensiero scientifico e le pubblicazioni edite dal CNR o finanziate con il suo contributo, con particolare riguardo alla documentazione dei primati scientifici e tecnici italiani. Un’importante sezione è dedicata alle tematiche che riguardano la ricostruzione postbellica. Dagli anni Sessanta ha esteso le sue collezioni verso settori non prettamente tecnico-scientifici, allargando il ventaglio dell’offerta culturale alle scienze giuridiche, economiche, sociali e umanistiche. Tale apertura è frutto del supporto scientifico alle esigenze dei Comitati nazionali di consulenza del CNR e dei nascenti Dipartimenti e Istituti di carattere socioeconomico, storico-giuridico e artistico-archeologico. Negli anni l’apertura verso il digitale ha ampliato ulteriormente lo scenario. Attualmente, infatti, sono a disposizione dell’utenza scientifica e non, oltre 165.000 risorse elettroniche (23.339 periodici elettronici, 138.338 e-book, 6.000 proceedings Electrical and Electronics Engineers (IEEE)).

### 3. Territorio

La Biblioteca Centrale è sita a Roma, all'interno della sede nazionale del CNR, in Piazzale Aldo Moro, 7, in prossimità di altri centri di cultura, scienza e ricerca: tra i più importanti si evidenziano la Sapienza Università di Roma e il suo campus, il Policlinico Umberto I, la Biblioteca Nazionale Centrale di Roma, la prima scuola Montessori battezzata con il nome "Casa dei Bambini", la Biblioteca comunale di Villa Mercede, il Ministero dell'Aeronautica, l'Istituto Superiore di Sanità.

### 4. Utenza di riferimento

L'utenza di riferimento è costituita in linea generale dal personale della rete scientifica del CNR. A questa si affiancano i dipendenti delle pubbliche amministrazioni, i docenti e i ricercatori universitari, gli assegnisti, i dottorandi di ricerca, gli studenti universitari e i vari professionisti che possono accedere ai locali dopo aver effettuato l'iscrizione. Possono inoltre accedere ai servizi tutti i cittadini che hanno necessità di svolgere ricerche per scopo di studio e/o soddisfare esigenze informative in ambito scientifico. Una particolare tipologia di utenza è costituita dalle biblioteche stesse che, registrate in anagrafe utenti, accedono ai servizi di DD e prestito interbibliotecario.

### 5. Accesso e norme di comportamento

La Biblioteca Centrale del CNR è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 15.30. Sono a disposizione degli utenti 3 sale di lettura per un totale di circa 70 posti – di cui una dedicata al settore delle scienze umane e una al Centro di Documentazione Europea (CDE) – attrezzate con postazioni informatiche e connessione Wi-Fi.

È possibile utilizzare il proprio notebook.



Gli utenti istituzionali hanno libero accesso alla Biblioteca e possono usufruire di tutti i servizi offerti. Gli utenti esterni possono accedere nel rispetto del Regolamento interno.

L'utente ha diritto a:

- essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- ricevere informazioni esaurienti, chiare e aggiornate su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti, sul patrimonio e sulle attività delle singole biblioteche (tramite i portali web, l'app, i social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche);
- proporre suggerimenti e segnalare malfunzionamenti o disservizi. I dati personali forniti dall'utente sono utilizzati unicamente per l'espletamento dei servizi, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy.

L'ammissione ai locali della Biblioteca è subordinata al rispetto delle regole di convivenza imposte dalla frequenza di un luogo di studio/ricerca. Gli utenti sono tenuti ad osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone. In particolare, ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e rispettoso con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze;
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi;
- rispettare i beni e le attrezzature delle biblioteche;
- rispettare le regole per l'utilizzo della rete internet dell'Ente.

Non è permesso entrare nelle sale con caschi, borse, libri personali, fotocopie, generi alimentari ed effetti personali ingombranti. L'utente deve pertanto depositare gli oggetti che non porterà con sé negli appositi armadietti collocati all'ingresso. Solo su motivata richiesta è concesso entrare nei locali con uno o più libri personali, dietro rilascio di apposito permesso dell'addetto al reference. Non è consentito l'accesso ai locali di deposito, né ai locali in cui hanno sede gli uffici del personale (l'accesso può essere eccezionalmente consentito solo previo appuntamento).

## 6. Orientamento e Reference

La Biblioteca fornisce:

- assistenza e orientamento all'uso dei servizi e degli strumenti informativi e bibliografici;

- supporto per la consultazione delle risorse informative e per la localizzazione e il reperimento dei documenti;
- ricerca di informazioni bibliografiche in loco o da remoto.

## 7. Fotoriproduzione e Document Delivery

Per la riproduzione del materiale documentale la Biblioteca mette a disposizione fotocopiatrici e scanner. Inoltre, è possibile utilizzare mezzi propri dell'utente, nel rispetto della normativa vigente (art. 198 del D. Lgs. 42/2004 così come modificato dall'art. 1, comma 171 della L. 124/2017). In particolare, è possibile la riproduzione delle opere per uso personale, di studio e ricerca, senza fini di lucro. Le norme sul diritto d'autore impongono che le copie non superino il limite del 15%, tranne che per le opere rare fuori dai cataloghi editoriali. Qualora le opere non siano disponibili presso la biblioteca è possibile richiederle in altre strutture con diverse modalità di cui parleremo successivamente.

La Biblioteca Centrale dispone inoltre di un Laboratorio digitale (DigitaLab) messo al servizio delle biblioteche dell'Ente e per progettualità esterne. Il laboratorio, sito presso la sede centrale del CNR, è dotato di uno scanner planetario Metis Gamma (ovvero uno scanner provvisto di una fotocamera ad alta risoluzione posizionata su un braccio meccanico, per realizzare scatti che non danneggino il libro), di uno scanner per microforme e di uno scanner per fascicoli sciolti. Allo scopo di fruire delle digitalizzazioni effettuate è stato realizzato un prototipo per una digital library grazie al software Omeka Classic, Content Management System (CMS) gratuito e open source, creato specificamente per gestire esposizioni e collezioni di documenti digitali rendendole ricercabili, accessibili e visualizzabili tramite web. Tutte le collezioni sono corredate di metadati che rispettano gli standard bibliografici, in particolare il vocabolario Dublin Core. Il DigitaLab è a disposizione di tutte le biblioteche dell'Ente con la digitalizzazione della documentazione fuori formato richiesta dagli utenti. La struttura si occupa inoltre della redazione e messa in opera di progetti di digitalizzazione e metadattazione, di concerto con Istituti e Dipartimenti del CNR e con enti esterni, per favorire la valorizzazione e la conoscenza dei reciproci patrimoni, sempre nella logica della terza missione che dovrebbe guidare qualsiasi biblioteca, in modo particolare quelle pubbliche.

## 8. Prestito locale e interbibliotecario

Uno dei servizi fondamentali della Biblioteca è il prestito esterno. Le norme che ne regolano l'erogazione vanno prestabilite, esplicitate e comunicate in maniera chiara ed efficace agli utenti, sia attraverso canali di comunicazione quali sito web e social, sia attraverso l'uso di una segnaletica negli spazi interni. Va stabilito quali libri possono essere soggetti a prestito, quanti in contemporanea, per quanti giorni. Alcune restrizioni sono date dalla legge sul diritto d'autore, che limita ad esempio il diritto di prestito per le opere audiovisive uscite da meno di 18 mesi sul mercato editoriale, o per i software. Sempre più biblioteche offrono anche il prestito di ebook attraverso il catalogo, regolato da apposite normative, ad esempio il formato DM che ne impedisce il trasferimento ad altri utenti o la copia. Entrando nel dettaglio:

- non viene erogato il prestito di manuali, enciclopedie e dizionari;
- non viene erogato il prestito di volumi fuori formato;
- non viene erogato il prestito di volumi rari dal punto di vista scientifico o cronologico;
- non vengono dati in prestito fascicoli di riviste;
- non vengono date in prestito carte geografiche sciolte né atlanti;
- non vengono dati in prestito cd, dvd e materiale allegato.

Per i dipendenti CNR il prestito è di 30 gg rinnovabili di 15. Per gli utenti esterni registrati nella Biblioteca su piattaforma SebinaNext il prestito è di 7 gg rinnovabili di 7. Non si possono prendere in prestito più di due volumi contemporaneamente.

Qualora la Biblioteca non possenga la documentazione richiesta dagli utenti, può contattare un'altra biblioteca per farsi inviare libri, riproduzioni di articoli o parti di libro nel regime di reciproco scambio. La Biblioteca Centrale aderisce alla piattaforma NILDE (Network Inter-Library Document Exchange), servizio di DD prodotto, gestito e mantenuto dal CNR Area territoriale di Ricerca di Bologna e basato su un software che permette alle biblioteche italiane di richiedere e fornire documenti in maniera reciproca, mediante l'utilizzo di form web. Le biblioteche aderenti al servizio si impegnano ad evadere le richieste di documenti nel minor tempo possibile e comunque in un tempo medio che va da 2 a 5 giorni. Sempre per il criterio di rispetto e reciprocità, ci si impegna a distribuire equamente le proprie richieste su tutte le biblioteche e inviando ad una stessa biblioteca un massimo di cinque richieste a settimana. In breve, NILDE supporta l'intero workflow delle richieste di DD/Prestito Interbibliotecario, che inizia a partire dalla richiesta dell'utente alla propria biblioteca, e termina con la notifica di consegna all'utente da parte della biblioteca stessa. Inoltre, la Biblioteca aderisce anche al servizio ILLSBN, basato su un form di richiesta attivabile dal sito dell'ICCU e integrato con

l'Indice SBN, attraverso cui è possibile effettuare una ricerca e, se la biblioteca partecipa al servizio, avviare direttamente il form per richiedere il prestito o la copia di un documento o un preventivo di spesa. Un elenco delle biblioteche aderenti è disponibile sul sito dell'ICCU. In alcuni casi il modulo ILL SBN è attivabile anche dal catalogo ACNP.

## 9. Innovazione tecnologica per la fruizione dei servizi

La trasformazione digitale dell'ultimo decennio ha generato un cambiamento dei servizi della Biblioteca Centrale. La Struttura si è adeguata alla necessità di dematerializzare la documentazione tecnico-scientifica (cfr. DigitaLab par. 7) al fine di valorizzare le sue collezioni e contemporaneamente ha cercato di supportare il bisogno di innovazione degli utenti nel recupero dell'informazione. A tal fine sono stati incentivati e perfezionati prodotti e servizi che hanno reso più user-friendly le attività di Information Retrieval e hanno avvicinato la Struttura alla sua utenza in un'ottica di dialogo continuo. Oltre al restyling del sito web della Biblioteca (<https://www.bice.cnr.it>), customizzato all'interno del portale del Sistema Bibliotecario (<https://www.sibi.cnr.it>) mantenendo un layout e una struttura comuni per confermare un'identità visiva condivisa tra le varie Biblioteche dell'Ente, e all'incremento di uso dei social (Facebook, Youtube, LinkedIn, ecc.) per divulgare eventi ed iniziative della Struttura, sono molti i servizi digitali attivi presso la Biblioteca Centrale:

- **Servizi per la ricerca delle risorse:**
  - **Opac e Portale del Polo delle scienze**

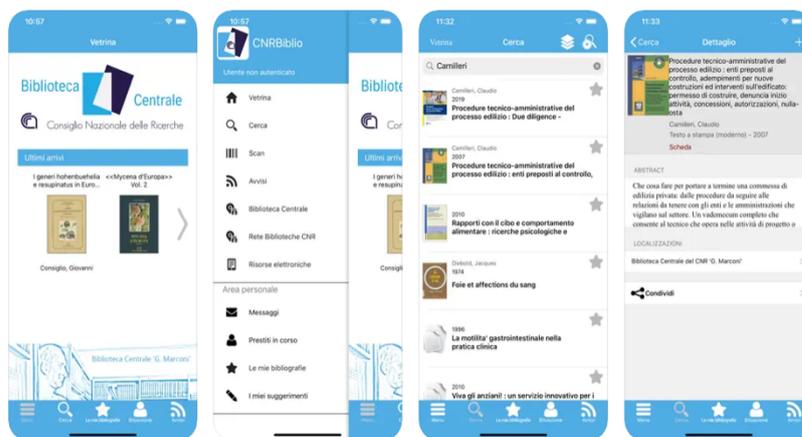
Dal 2017 la Biblioteca Centrale è entrata a far parte del "Polo delle Scienze" del Servizio Bibliotecario Nazionale. Il Polo ha l'obiettivo di coinvolgere altre biblioteche di carattere tecnico-scientifico appartenenti a Enti o istituzioni di ricerca, al fine di valorizzare e rendere disponibili i patrimoni bibliografici delle strutture aderenti, sviluppando servizi innovativi per la rete scientifica e per la collettività. È stato realizzato un portale di accesso unificato sia al catalogo – in cui è ricercabile il patrimonio bibliografico della Biblioteca Centrale e, progetto in fieri, quello di alcune biblioteche della Rete - sia ad una serie di servizi e strumenti innovativi quali: condivisione



sui social di ricerche, bibliografie personalizzate, scaffali virtuali, vetrine con le ultime novità, commenti di lettura ecc.

Sul portale trovano spazio anche eventi, iniziative, news, corsi di formazione, promossi e organizzati dalla rete bibliotecaria. Dall'OPAC si può ricercare il titolo di interesse, vedere in quale biblioteca è presente, richiedere la consultazione o il prestito, attivare il servizio di fornitura dei documenti (DD), ricevendo la notifica della disponibilità nella propria casella di posta elettronica. Per usufruire di questi servizi si può richiedere l'iscrizione come utenti della Biblioteca Centrale scrivendo alla casella e-mail **ddsbice@CNR.it**. Verranno recapitate al proprio indirizzo e-mail le credenziali per accedere all'area riservata.

- **APP CNRBiblio** App per dispositivi mobili Ios e Android, disponibile da aprile 2017, che permette all'utente di avere la Biblioteca a portata di



smartphone. Con le stesse credenziali ricevute per accedere al portale del 'Polo delle scienze' si potrà utilizzare anche la App.

- **Helpdesk**

Attraverso questo servizio di helpdesk il personale della Biblioteca fornisce informazioni e servizi bibliografici e consulenza online a tutti gli utenti. Occorre inviare un'e-mail all'indirizzo [ddsbice@cnr.it](mailto:ddsbice@cnr.it): si riceverà una risposta entro 3/5 giorni lavorativi.

Per informazioni non riguardanti ricerche bibliografiche o document delivery è possibile inviare un'email all'indirizzo [biblioce@cnr.it](mailto:biblioce@cnr.it).

Per le comunicazioni relative al Centro ISSN, gli utenti devono fare riferimento al sito <http://www.issn.it>, dove sono presenti dei moduli da compilare per ottenere informazioni generali o specifiche o per la richiesta del codice ISSN.

- **CNR SOLAR**

Banca dati di pubblicazioni scientifiche, nata nel 2006, finalizzata a realizzare un archivio dei prodotti italiani della scienza e della ricerca avvalendosi anche del Deposito legale delle pubblicazioni in formato digitale.

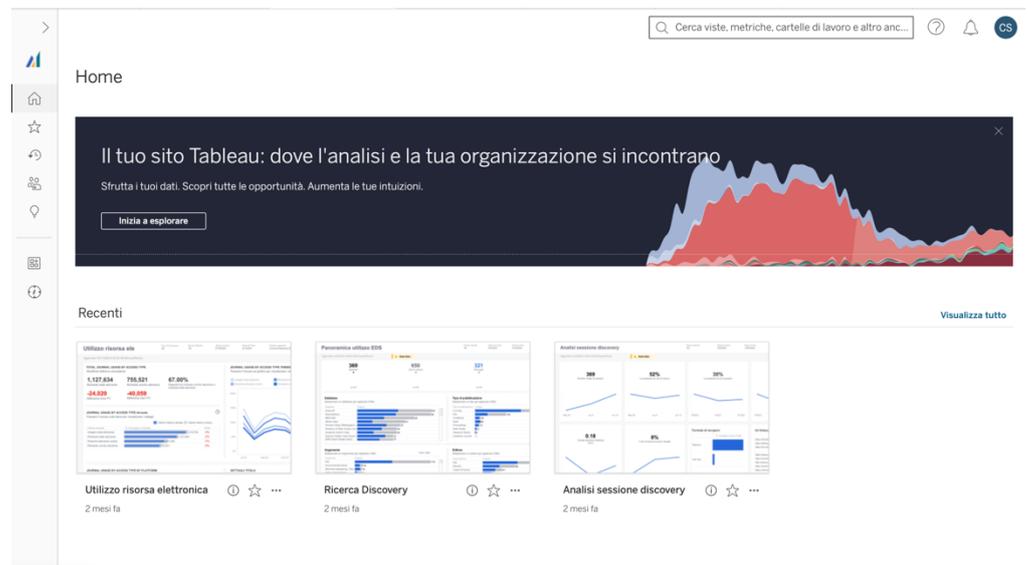
## ○ **Discovery**

Prodotto da EBSCO, con il supporto progettuale della Biblioteca Centrale, è un potente strumento finalizzato all'interrogazione simultanea di tutti i cataloghi, i repository e gli abbonamenti centralizzati delle Biblioteche del CNR. La consultazione di risorse bibliografiche (elettroniche e cartacee) avviene attraverso un unico punto di accesso, un box di ricerca "all-inclusive" con funzionalità avanzate per effettuare ricerche in modo veloce e approfondito a vantaggio della user satisfaction. I discovery tool puntano infatti non solo a fornire all'utente le risposte che si aspetta di ricevere, ma anche ad evitare la dispersione di quelle più importanti rispetto ad una certa tematica, offrendo quindi anche risultati inattesi. Sono degli strumenti che fondono positivamente le caratteristiche di OPAC e motori di ricerca, sfumandone le differenze e smussando quei limiti netti che il Web ha di fatto abbattuto. Per poter utilizzare il discovery tool CNR è possibile collegarsi al sito <http://discovery.cnr.it> e autenticarsi utilizzando le credenziali della rete GARR. Per gli utenti non CNR o esterni alla rete la consultazione del full text delle risorse elettroniche è consentita dalle postazioni abilitate presso la Biblioteca Centrale.

The screenshot shows the CNR Discovery search interface. On the left, there is a navigation sidebar with the CNR logo and the text 'Consiglio Nazionale delle Ricerche'. Below the logo, there are two main sections: 'La mia dashboard' and 'Strumenti di ricerca'. 'La mia dashboard' includes links for 'Panoramica', 'Progetti', 'Elementi salvati', 'Ricerche', 'Visualizzati', and 'Avvisi riviste'. 'Strumenti di ricerca' includes 'Nuova ricerca', 'Pubblicazioni', 'Mappa concettuale', and 'Risorse supplementari'. The main content area is titled 'Cerca articoli, libri, riviste e altri contenuti' and features a search input field with the placeholder text 'Cerca articoli, libri, riviste e altri contenuti'. Below the input field, there are several filters: 'Disponibile per utenti CNR', 'Rivisti da esperti', 'Testo completo', and 'Sempre'. A 'Ricerca avanzata' link is also present. In the top right corner, there is a 'MyEBSCO' button and an 'Accedi' button. A 'Feedback' button is located on the right side of the page. At the bottom, there is a footer with the text 'Informativa sulla privacy | Condizioni di utilizzo | Logout dall'account istituzionale | Gestione cookie' and '© 2024 EBSCO Industries, Inc. Tutti i diritti riservati'.

## ○ **Panorama**

Prodotto da Ebsco è una moderna piattaforma di library analytics che combina diversi set di dati della biblioteca e dell'istituzione per offrire una visione completa, difficilmente ottenibile altrimenti. La piattaforma, acquisita per fornire un supporto tecnologico alla nuova Unità Pianificazione, Programmazione e Biblioteca Centrale in cui la Biblioteca del CNR è confluita, mette a disposizione strumenti di visualizzazione e una dashboard unica per raccogliere, gestire e visualizzare i dati sulla Biblioteca e i suoi utenti. La misurazione corretta e integrale delle attività e dei servizi serve per orientare le scelte strategiche dell'Ente e ottimizzare le risorse disponibili, migliorare i dati e sfruttare queste informazioni per mostrare l'impatto sulla comunità scientifica.



## 10. Bibliografia

- Bilotta, Anna. 2021. *La biblioteca pubblica contemporanea e il suo futuro. Modelli e buone pratiche tra comparazione e valutazione*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Boretti, Elena, Emma Alida, Giovanni Galli, Sandro Ghiani, Giorgio Lotto, e Paolo Repetto (Commissione nazionale biblioteche pubbliche), a cura di. 2000. *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*. Roma: Associazione Italiana Biblioteche.
- Capaccioni, Andrea. 2018. *Ricerche bibliografiche. Banche dati e biblioteche in rete*. Milano: Maggioli.
- Faggiolani, Chiara. 2019. *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca. Il potere delle parole per misurare l'impatto*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Lana, Maurizio. 2020. *Introduzione all'information literacy*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Marchitelli, Andrea. 2015. *Orientarsi tra le informazioni in biblioteca. Cataloghi, banche dati, motori di ricerca*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Montecchi, Giorgio, e Fabio Venuda. 2022. *Nuovo manuale di biblioteconomia*. Milano: Editrice Bibliografica.
- Parise, Stefano. 2014. "Saluto introduttivo." In *Convegno La biblioteca connessa. Come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network* 13-14 marzo 2014 Milano. <http://www.convegnostelline.it/stelline2014/docs/Parise.pdf>.