

# Per una Carta dei servizi nel contesto bibliotecario italiano: il caso del CNR

Studio, analisi, prospettive

Isabella Florio\*, Giorgia Migliorelli\*\*, Sara Santorsa\*\*\*

**Abstract:** Starting from a complexed reality such as the National Research Council (Consiglio Nazionale delle Ricerche, CNR), even the Library System, not yet officially constituted, suffers from a rather stratified structure. Regarding this complexity, the attempt of this contribution is to present a prototype of a unified Service Charter, reflecting the needs of all the Libraries' types in the network.

**Keywords:** Multipurpose library, UX experience, CNR Library System, Reference, Customer satisfaction.

## 1. Premessa

Le biblioteche contemporanee sono, come asserisce Anna Galluzzi, frutto della contemperanza di diversi fenomeni, tra cui l'aumento esponenziale delle informazioni e dei supporti, la pervasività delle tecnologie e di internet, il multiculturalismo e i cambiamenti sociali degli utenti. Tali fenomeni sono comuni all'Europa continentale e al mondo angloamericano, contesti simili da un punto di vista culturale e che in campo biblioteconomico si sono influenzati reciprocamente. Si può parlare oggi inoltre di *multipurpose library*, volendo così indicare delle realtà in grado di gestire efficacemente piccole e grandi dimensioni, di giocare su assortimento bibliografico, spazi, autonomia, cooperazione, servizi profilati in base all'utenza, rafforzamento delle funzioni di ricerca, riproposta di uno spazio cittadino integrato nelle abitudini quotidiane (Bilotta 2021, 13-15).

---

\* Consiglio Nazionale delle Ricerche, Area territoriale di Ricerca di Cosenza, Rende, Italia. [isabella.florio@cnr.it](mailto:isabella.florio@cnr.it).

\*\* Consiglio Nazionale delle Ricerche, Ufficio Pianificazione, Programmazione e Biblioteca Centrale, Roma, Italia. [giorgia.migliorelli@cnr.it](mailto:giorgia.migliorelli@cnr.it).

\*\*\* Consiglio Nazionale delle Ricerche, Istituto di Studi sui Sistemi Regionali, Federali e sulle Autonomie "Massimo Severo Giannini", Roma, Italia. [sara.santorsa@cnr.it](mailto:sara.santorsa@cnr.it).

I servizi e la *user satisfaction* sono diventati il nucleo portante della mission istituzionale di ciascuna biblioteca, cosicché l'esperienza degli utenti ha assunto un ruolo più rilevante rispetto alla mera gestione delle collezioni. Contestualmente la teoria biblioteconomica e la pratica bibliotecaria si sono aperti alle idee della UX (*User eXperience*) che includono anche le indagini di *customer satisfaction*. La ricerca qualitativa diviene sia strumento di indagine che mezzo di comunicazione, portando ulteriore enfasi sulla svolta narrativa che hanno abbracciato le biblioteche (Faggiolani 2019, 171). Queste ultime si sono dunque trasformate da emblema del tradizionalismo a portatrici di innovazione, mantenendo e rafforzando il collegamento con l'utenza. Conseguentemente la comunicazione è divenuta il *core* di tutti i servizi, ancor di più in ambito digitale – «essere in rete e comunicare come percorso di information literacy» (Lana 2022, 283) –, mostrando la necessità di sfruttare ogni tipo di strumento per mantenerne e accrescerne l'efficacia.

Il processo comunicativo ha inizio con un'intervista di reference che può avvenire ovviamente anche da remoto, in forma digitale e in maniera sincrona o asincrona. Durante l'intervista viene individuato un bisogno informativo a cui il bibliotecario deve dare risposta, bisogno che verrà soddisfatto con maggior facilità grazie al possesso di risorse sempre più accessibili tramite internet. Si può pensare al grande uso che viene fatto di motori di ricerca, cataloghi, metacataloghi, e più di recente *discovery tools* per orientarsi nel mare magnum dell'informazione. Questi ultimi in particolare mettono in pratica la quarta delle Cinque leggi della Biblioteconomia di Shiyali Ramamrita Ranganathan, ovvero non far perdere tempo al lettore (Capaccioni 2018, 12). I *discovery tools* sfruttano interfacce e modalità di interrogazione molto simili a quelle dei *search engines*, apportando un'innovazione funzionale rispetto ai cataloghi tradizionali: si è passati, infatti, dal modello di ricerca al modello di "scoperta", sfruttando la logica *fuzzy*, che permette di generare una "sfocatura" nei risultati ottenuti dall'interrogazione (Marchitelli 2015, 48-49).

Non bisogna dimenticare che a prescindere dalla modalità di somministrazione del reference, esiste sempre un meccanismo circolare alla base della comunicazione: la biblioteca, che ha il compito di stimolare nell'individuo la domanda conoscitiva, ha bisogno dell'innescò della comunità; la comunità, a sua volta, per essere proattiva necessita della biblioteca; il singolo, infine, decide di rivolgersi al servizio solo se coadiuvato dalla comunità stessa (Faggiolani 2019, 216).

Oggi più che mai, per agevolare ulteriormente l'utente nella conoscenza dei servizi erogati dalla biblioteca occorre che ogni struttura si doti 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;

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 (Boretti et al. 2000).

Quanto finora esposto riguarda genericamente qualunque tipologia di biblioteca contemporanea, pubblica o privata che sia. Ovviamente il riferimento alla normativa deve essere applicato in maniera ancora più stringente alle biblioteche pubbliche, che devono rispondere a determinate richieste e standard, così come nel caso delle biblioteche degli enti di ricerca.

Entrando nel merito è proprio a queste ultime tipologie di biblioteche che il contributo si rivolge, nello specifico alla realizzazione di uno schema-tipo di Carta dei servizi per il Sistema Bibliotecario del più grande ente pubblico di ricerca italiano: il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR). Per capire la strutturazione del contributo non possiamo esimerci da uno sguardo complessivo all’organizzazione del CNR, sinteticamente schematizzata nel grafico riportato di seguito (Fig. 1).

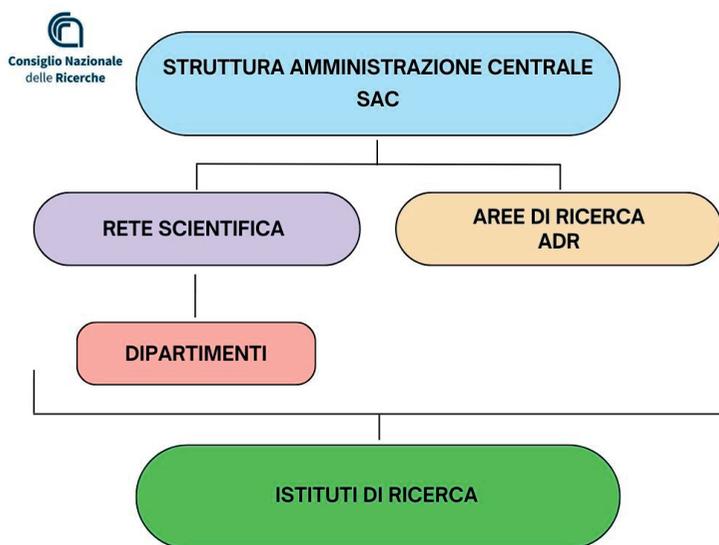


Figura 1. Organizzazione del CNR, focalizzata sulla ripartizione tra amministrazione centrale e strutture scientifiche<sup>2</sup>.

Nel dettaglio si analizzeranno tutte le fattispecie delle biblioteche del CNR: la Biblioteca Centrale, in quanto biblioteca di conservazione dell’Ente – situa-

<sup>2</sup> Realizzazione grafica a cura di Nicoletta Ciaraglia, CNR – Istituto di Studi sui Sistemi Regionali, Federali e sulle Autonomie “Massimo Severo Giannini” (ISSIRFA).

ta a Roma nella sede amministrativa –, che per la Legge 20 maggio 1928, n. 1347 (di conversione del regio decreto legge 31 marzo 1927, n. 637) detiene l'obbligo di deposito legale delle pubblicazioni tecnico-scientifiche prodotte in Italia e ha il compito di armonizzare le attività e i servizi del Sistema Bibliotecario dell'Ente di prossima costituzione (SiBi)<sup>3</sup>; la Biblioteca dell'Area territoriale di Ricerca di Cosenza (AdR Cosenza) come esempio di Biblioteca di Area che ha il compito di gestire il patrimonio e coordinare attività e servizi delle Biblioteche degli Istituti afferenti all'Area<sup>4</sup>; la Biblioteca dell'Istituto di Studi sui Sistemi Regionali, Federali e sulle Autonomie “Massimo Severo Giannini” (ISSIRFA) di Roma, come esempio di Istituto extra Area che ha una propria indipendenza gestionale sia da un punto di vista amministrativo che di ricerca<sup>5</sup>.

## 2. Un modello unitario di Carta dei servizi: la Biblioteca Centrale del CNR, la Biblioteca CNR dell'Area territoriale di Ricerca di Cosenza, la Biblioteca CNR dell'Istituto di Studi sui Sistemi Regionali, Federali e sulle Autonomie “Massimo Severo Giannini”

Di seguito si illustreranno possibili contenuti di un'effettiva Carta dei servizi unitaria, ovvero relativa al Sistema Bibliotecario di un ente di ricerca. Si inizierà dai cenni storici e patrimoniali sulle Biblioteche oggetto di studio,

---

<sup>3</sup> Cfr. paragrafo 2.1, per informazioni più dettagliate circa la mission e le iniziative del Sistema Bibliotecario del CNR si invita a visionare il sito (SiBi n.d.).

<sup>4</sup> Le Aree territoriali di Ricerca del CNR, distribuite sul territorio nazionale, rispondono all'esigenza di supportare le attività degli Istituti CNR afferenti, allo scopo di razionalizzare e ottimizzare le spese e i servizi comuni. Esse appresentano realtà aggregative di competenze e potenzialità, in grado di sviluppare sinergie necessarie per un'organica e ottimale soluzione delle esigenze interne. Svolgono, inoltre, un ruolo fondamentale nella gestione dell'interazione con gli enti territoriali locali sia pubblici che privati. Nel caso dell'AdR di Cosenza bisogna specificare che oltre ad essere tra le ultime Aree territoriali CNR istituite, ha una strutturazione particolare in quanto al suo interno non ingloba la totalità degli Istituti che la compongono. Nel dettaglio solo 2 Istituti sono dislocati presso l'edificio che ospita l'Area mentre i restanti 5 sono allocati presso l'Università della Calabria ad Arcavacata di Rende. Tale circostanza, al momento non modificabile, lascia però ampi spazi di manovra per proposte di rilancio delle attività seguite dall'Area e soprattutto per il miglioramento dei servizi offerti agli Istituti afferenti e tra questi sembra giusto annoverare quelli bibliotecari.

<sup>5</sup> La rete scientifica del CNR è composta da Dipartimenti e Istituti di ricerca. I Dipartimenti sono unità organizzative strutturate in macro aree di ricerca scientifica e tecnologica, con funzioni prevalenti di programmazione, coordinamento e controllo. Gli Istituti, raggruppati in diversi settori tecnici e scientifici di competenza, svolgono attività di ricerca secondo vari programmi: la distribuzione geografica sul territorio permette loro di contribuire in modo significativo all'innovazione regionale e locale. In alcune città gli Istituti sono aggregati all'interno delle Aree di Ricerca, strutture che offrono supporto e servizi, rappresentando un polo di attrazione scientifica e culturale del territorio.

per scendere poi nel dettaglio dei servizi locali e remoti e infine terminare con indagini di *customer satisfaction* e cenni su attività di diffusione e di terza missione.

Il passaggio da un'analisi dettagliata sulle singole specificità rispetto a una trattazione complessiva dei servizi comuni alle tre Biblioteche è funzionale alla centralità dei servizi erogati dall'Ente. Esse fanno, infatti, parte del Polo delle Scienze del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) – coordinato dalla Biblioteca Centrale e dall'Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia (INGV) – cui aderiscono molte biblioteche della rete del CNR. Il patrimonio del Sistema Bibliotecario è invece consultabile integralmente attraverso il CNR Discovery, aggregatore di risorse che permette l'interrogazione da unico punto di accesso di cataloghi, banche dati, repository, archivi Open Access del CNR.

## 2.1. 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 prodotte in Italia – la sua fondazione fu fortemente voluta dall'allora Presidente Guglielmo Marconi, successivamente Direttore della Biblioteca. Nel 1995 la struttura fu a lui intitolata. Grazie agli obiettivi prefissati sin dagli esordi, la Biblioteca del CNR è diventata 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 dell'Ente, composto da 18 biblioteche afferenti alle Aree territoriali di Ricerca (AdR) e da circa 80 biblioteche afferenti agli Istituti e distribuite su gran parte del territorio nazionale. A tale scopo nel 2011, è stato istituito dal Direttore generale il Comitato di coordinamento permanente per la gestione delle biblioteche del CNR, composto dai referenti bibliotecari delle AdR e finalizzato ad assicurare la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione e la gestione integrata del patrimonio documentario, con la centralizzazione degli abbonamenti consortili editoriali di interesse per l'Ente, garantendo così anche l'accesso ai servizi informativi tradizionali e digitali.

La Biblioteca dell'Area territoriale di Ricerca del CNR di Cosenza è stata istituita nel 1992 con lo scopo di offrire un punto di accesso al patrimonio bibliografico dell'Ente ed erogare servizi di qualità a supporto delle attività di ricerca degli Istituti ad essa afferenti. Negli anni, l'Area di Cosenza è cresciuta notevolmente, ampliando il numero degli Istituti annessi e del personale che la compone. Costituita nel 1990 a seguito dell'Accordo di programma tra il CNR e il Ministero per l'Intervento Straordinario nel Mezzogiorno, è diventata operativa nel 1995, con la nomina degli Organi direzionali. Proprio in

quegli anni è stato avviato un progetto ambizioso presso l'Area di Cosenza: la realizzazione di un Sistema Bibliotecario moderno a carattere virtuale, ovvero la prima biblioteca digitale del Sud istituita in un centro di ricerca.

La Biblioteca del CNR ISSIRFA nasce nel 1971 con la fondazione dell'Istituto di Studi sulle Regioni, a sua volta nato dall'avvio del regionalismo italiano del 1970 (Legge n. 281 del 16 maggio 1970). Raccoglie un patrimonio di grande valore, unico sul piano nazionale, nel campo del regionalismo e del federalismo.

## 2.2. Patrimonio

Il patrimonio documentario delle tre Biblioteche è consultabile integralmente, come già detto, grazie al CNR Discovery.

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 editate 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 socio-economico, 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)).

La Biblioteca ISSIRFA, per dare rilevanza alla mission istitutiva, copre le aree disciplinari del diritto pubblico, diritto costituzionale, diritto amministrativo, diritto regionale, diritto dell'unione europea, scienze sociali, sanità, finanza ed economia, profilati su tematiche di rilevanza regionale. Inoltre, possiede:

- la raccolta completa e rilegata dei Bollettini ufficiali regionali dal 1970 al 2011, anno in cui le Regioni hanno iniziato la pubblicazione on line;
- la raccolta dei Bilanci regionali dal 1972 al 2013, per la cui analisi ed elaborazione dei dati il CNR ISSIRFA ha generato l'Osservatorio finanziario regionale.

Attualmente la Biblioteca consta di oltre 25.000 monografie, cui si devono aggiungere la donazione Temistocle Martines e il fondo Antonio D'Atena, già Direttori dell'Istituto. Inoltre, ricordiamo il fondo Angelo Maconio che comprende libri di grande valore storico, molti dei quali risalenti alla prima metà del secolo scorso e il fondo Marcelli, che consta in particolare di testi di diritto amministrativo, autonomie e diritto agrario. Di recente acquisizione il fondo Gutierrez Remiddi.

I periodici correnti ad oggi sono circa 200, ma nel corso degli anni si è arrivati al numero di 540; da considerarsi che attualmente sono numerosi gli abbonamenti online.

La Biblioteca aderisce dal 1992 all'Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici (ACNP), dal 2011 ad ESSPER – periodici italiani di economia, scienze sociali e storia – dal 2013 al Network Interlibrary Document Exchange (NIL-DE), organismi che condividono le loro risorse bibliografiche per lo sviluppo della cooperazione interbibliotecaria nei servizi di Document Delivery (DD).

Dal 2006 è stata acquisita la Biblioteca dell'ex Istituto di Studi per le Politiche della Ricerca Scientifica (ISPRI) già Istituto di studi sulla ricerca e documentazione scientifica (ISRDS), che consta di circa 5.000 monografie e 400 periodici il cui campo verte sulla scienza della documentazione.

La Biblioteca dell'Area di Cosenza, nata come biblioteca cilindrica e virtuale<sup>6</sup>, mette a disposizione della comunità scientifica di riferimento le molteplici risorse informative specialistiche digitali; offre, al contempo, una collezione libraria costituita da periodici di carattere tecnico-scientifico e da una raccolta monografica specialistica, arricchita dal fondo Centro Ricreativo Aziendale dei Lavoratori (CRAL) di carattere puramente divulgativo. La struttura svolge per lo più un ruolo di supporto per l'accesso e il recupero della documentazione scientifica e per la sua libera circolazione e diffusione. Fornisce assistenza alle biblioteche degli Istituti, ne coordina le attività e i servizi, indicando soluzioni centralizzate proposte dalla Biblioteca Centrale per quanto riguarda l'aspetto catalografico e l'adesione dei patrimoni tecnico-scientifici al Polo delle Scienze.

La Biblioteca dell'AdR di Cosenza, come tutte le biblioteche di Area, fa parte del Comitato di coordinamento permanente per la gestione delle biblioteche del CNR: prende parte alle attività di valorizzazione e gestione del patrimonio bibliografico e documentario dell'Ente; opera a stretto contatto con la Biblioteca Centrale per le acquisizioni consortili di periodici e banche dati, per lo sviluppo di portali e servizi informativi basati su tecnologie web, per il mantenimento dell'archivio istituzionale della produzione scientifica dell'Ente

---

<sup>6</sup> Il termine "biblioteca cilindrica" deriva dall'uso – per la gestione della biblioteca virtuale – di un lettore a torre di forma cilindrica che, grazie alla sua potenza di processamento dei dati, era in grado di gestire fino a 500 CD-ROM, venendo incontro a tutte le richieste informative dell'utenza.

e per l'erogazione di corsi di formazione in ambito biblioteconomico sui servizi offerti alla rete scientifica.

### 2.3. Territorio

La Biblioteca Centrale è collocata all'interno della sede nazionale del CNR di Roma, in Piazzale Aldo Moro, 7, quella dell'ISSIRFA presso la sede di Via dei Taurini, 19, a circa quattrocento metri di distanza dall'amministrazione centrale. La posizione delle due Biblioteche è strategica, poiché 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.

La Biblioteca dell'AdR di Cosenza è situata al secondo piano presso i locali dell'Ex Consorzio per l'Università a Distanza (CUD) di proprietà dell'Università della Calabria, in via C.B. Conte di Cavour 6-8 Rende. Al suo interno ospita 2 dei 7 Istituti che la compongono: l'Istituto di Ricerca per la Prevenzione Idrogeologica (IRPI) e l'Istituto per i Sistemi Agricoli e Forestali del Mediterraneo (ISAFoM) – entrambi sedi secondarie – mentre i restanti 5 Istituti sono dislocati presso i Dipartimenti dell'Università della Calabria ad Arcavacata di Rende. Nel dettaglio si tratta della sede principale dell'Istituto per la Tecnologia delle Membrane (ITM) e dell'Istituto di Calcolo e Reti ad Alte Prestazioni (ICAR), e delle sedi secondarie dell'Istituto di Nanotecnologie (NANOTEC), dell'Istituto di Informatica e Telematica (IIT), dell'Istituto sull'Inquinamento Atmosferico (IIA).

### 2.4. Utenza di riferimento

L'utenza di riferimento delle tre Biblioteche 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. Nonostante la specificità dei fondi documentari conservati nelle Biblioteche possono, più in generale, usufruire dei 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.

### 3. Servizi per la ricerca

Nell'illustrare i servizi resi disponibili dalle Biblioteche oggetto dell'analisi, è indispensabile soffermarsi sul ruolo che ricopre oggi il bibliotecario. Questi ha confermato e rafforzato il suo essere facilitatore di conoscenza e di esperienze nell'accesso all'informazione, come descritto da D. Lankes, che parla di un contesto di apprendimento partecipativo. Oltre a supportare l'utente nella ricerca, il bibliotecario lo indirizza all'apprendimento di modalità e strategie per il recupero efficace delle informazioni e per imparare a verificarne attendibilità e veridicità (Lankes 2020, come citato in Bilotta 2021, 250-259). La tendenza è quella di proporre sempre più un modello di reference educativo, in cui l'utente viene formato all'autonomia e alla capacità di discernimento, e non un modello sostitutivo, in cui l'informazione viene ricercata e fornita in toto direttamente dal bibliotecario. Bisogna andare verso il superamento dell'immagine dell'utente come individuo passivo, poco consapevole di un servizio, per arrivare alla condizione in cui ciascun fruitore possa ambire professionalità, upgrade tecnologico, conoscenza delle procedure (Montecchi e Venuda 2022, 99). Scopo del bibliotecario è quindi individuare il fulcro della domanda conoscitiva, per poter poi orientare l'utente al reperimento della documentazione di cui necessita, operando una mediazione tra totalità dei materiali disponibili e utenza. Anche nel reference virtuale, ovvero quello realizzato solo attraverso strumenti informatici e telematici, a distanza – quindi con una transazione mediata – è fondamentale il dialogo tra bibliotecario e utente.

#### 3.1. Accesso alle Biblioteche e norme di comportamento

Il servizio di accesso ai locali della struttura è fondamentale per capire le specificità di ciascuna tipologia di biblioteca scientifica. Include la fruibilità delle sale di lettura, la registrazione degli utenti, gli orari di apertura e chiusura al pubblico, l'orientamento e un'informazione riguardo il patrimonio librario posseduto dalla biblioteca.

In linea generale, tutte e tre le Biblioteche oggetto di studio rimangono chiuse durante le festività natalizie, pasquali, durante il mese di agosto – salvo eventuali eccezioni segnalate sui rispettivi siti web e sui canali social – e secondo specifiche indicazioni dell'Ente.

La Biblioteca Centrale del CNR è aperta al pubblico il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 9 alle ore 15.30, ma fornisce supporto remoto anche il martedì e il giovedì.

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. Gli utenti possono utilizzare anche i propri notebook.

La Biblioteca del CNR ISSIRFA è al servizio dei propri ricercatori tutti i giorni dal lunedì al venerdì. L'apertura al pubblico, invece, è dal lunedì al mercoledì dalle ore 9 alle ore 13. Per poter accedere alla struttura occorre prenotarsi dal sito (Biblioteca ISSIRFA n.d.). La sala della Biblioteca, dotata di Wi-Fi e tavoli di lettura, è situata al piano -1. Viene anche utilizzata per riunioni e meeting e la sua capienza è di circa 30 posti.

La Biblioteca dell'Area di Cosenza offre i suoi servizi unicamente ai ricercatori CNR, tutti i giorni dal lunedì al venerdì, preferibilmente su appuntamento. È dotata di un'ampia sala con Wi-Fi e tavoli di lettura, usata spesso per riunioni e meeting di istituto. Non è aperta al pubblico esterno.

Come in ogni biblioteca aperta al pubblico, anche nel caso delle tre Biblioteche oggetto del contributo, sono attive delle norme comportamentali, riportate brevemente di seguito.

### 3.1.1. *Diritti degli utenti*

Gli utenti istituzionali hanno libero accesso alle sedi delle Biblioteche e possono usufruire di tutti i servizi offerti. Gli utenti esterni possono accedere con le modalità previste dalle singole strutture e nel rispetto dei regolamenti interni. 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.

### 3.1.2. *Doveri degli utenti*

L'ammissione nei locali delle Biblioteche 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.

In ogni struttura sono inoltre esposte le norme di comportamento a cui ogni utente deve conformarsi. 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, oppure in spazi adibiti a tale funzione.

Solo su motivata richiesta è permesso entrare nei locali con uno o più libri personali, dietro rilascio di apposito permesso del funzionario di turno.

È consentita, previa autorizzazione firmata dall'assistente alle informazioni, l'introduzione di computer portatili.

Per motivi di sicurezza non è consentito l'utilizzo dei supporti di archiviazione e di qualsiasi altro dispositivo di salvataggio dati.

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).

È assolutamente vietato fumare nei locali.

### 3.2. Orientamento e Reference

Negli ultimi anni si è rinnovato ed evoluto il concetto di reference, inteso come l'insieme delle attività svolte dal personale di una biblioteca per soddisfare i bisogni conoscitivi della propria utenza.

Tutte e tre le Biblioteche forniscono: 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 online.

### 3.3. Fotoreproduzione e Document Delivery

Una volta individuata e compresa la domanda conoscitiva dell'utente, è importante poterlo mettere nella condizione di disporre della documentazione di cui necessita. Se la richiesta documentale non si esaurisce nella mera consultazione in sala è necessario provvedere alla riproduzione del materiale con fotocopiatrici, scanner o 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 più profusamente in seguito.

Le tre le Biblioteche mettono a disposizione i servizi di fotoriproduzione e DD. La Biblioteca Centrale dispone inoltre di un Laboratorio digitale (DigitaLab) messo al servizio delle biblioteche dell'Ente e per progettualità esterne.

### 3.3.1 *Laboratorio digitale: funzioni e progettualità*

Per favorire la divulgazione e valorizzazione del suo patrimonio tecnico scientifico, nonché per instaurare e formalizzare nuovi rapporti collaborativi intra ed extra istituzionali, la Biblioteca Centrale si è dotata del DigitaLab, che ha permesso di realizzare progettualità comuni con le proprie Aree e i propri Istituti – altamente specializzati – e con enti esterni, tramite accordi operativi. 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. 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.

## 3.4. **Prestito locale e interbibliotecario**

Uno dei servizi fondamentali 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 delle Biblioteche oggetto di studio, possiamo indicare le seguenti regole:

- 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.

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. Per quanto concerne l'esame delle piattaforme più utilizzate ai fini del servizio, si rimanda al paragrafo 3.6.

Nel caso della Biblioteca del CNR ISSIRFA e della Biblioteca dell'AdR di Cosenza il prestito esterno è concesso ai soli ricercatori, per evitare che nel caso di progettualità specifiche il personale di ricerca non abbia a disposizione documentazione fondamentale.

### 3.5. Servizi digitali: BiblioApp, Social, portali web

La trasformazione digitale dell'ultimo decennio ha generato un cambiamento dei servizi delle tre Biblioteche analizzate. Le strutture si sono adeguate alla necessità di dematerializzare la documentazione tecnico-scientifica al fine di valorizzare le loro collezioni e contemporaneamente hanno 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 le biblioteche alla loro utenza in un'ottica di dialogo continuo.

I siti web delle biblioteche – il più classico canale di comunicazione a distanza – rappresentano una vetrina del pacchetto di servizi offerti e forniscono guide alla ricerca di fonti informative, biografie specializzate e repertori chiamati *Virtual Reference Desk* (elenchi più o meno strutturati di link a risorse utili disponibili in rete). Anche i social media, oltre a promuovere e pubblicizzare i servizi della biblioteca nell'ambiente virtuale, devono essere strumento di reference a distanza e di comunicazione. È un fenomeno piuttosto recente quello dell'*inbound marketing* anche in biblioteca, fenomeno nato proprio in ambiente digitale al fine di creare le condizioni per cui l'utente potenziale sia invogliato dalla proposta di servizi attraverso contenuti attraenti e pertinenti rispetto alle sue aspettative. Non sarà più l'istituzione a contattare in modo diretto, con la presentazione di servizi e prodotti, il potenziale utente (*outbound marketing*), ma sarà essa a fare in modo che sia lui stesso nel suo viaggio nel web, a cercarla, favorendo l'incontro attraverso la rete tra persone e servizi, affinché gli utenti ne fruiscono in modo più consapevole, individuando efficacemente le novità presentate (Bilotta 2021, 106). Uno dei punti essenziali di tali strategie è l'utilizzo dei social network, al fine di sfruttarli per dare beneficio agli utenti. Facebook, Instagram, Twitter si sono dimostrati, secondo recenti statistiche, non solo strumenti utili per pubblicizzare le attività delle biblioteche ma anche per la strutturazione di relazioni di fiducia con gli utenti. È importante infatti creare, come sottolinea anche Stefano Parise, delle «comunità di apprendimento che – in ambito virtuale e/o come reti sociali – pratichino la condivisione delle competenze e della progettualità e il riuso dei risultati [...], COMUNITÀ VIRTUALI, come quelle degli utilizzatori di social network, COMUNITÀ DI INTERESSI (gruppi di lettura), COMUNITÀ DI SCOPO (amici della biblioteca, bookcrossing, booksharing)» (Parise 2014).

Tra i servizi erogati digitalmente dalle biblioteche del CNR dobbiamo ricordare la CNR BiblioApp, realizzata dalla Biblioteca Centrale grazie al finanziamento del progetto risultato vincitore dell'edizione 2015 del "Premio per l'Innovazione del CNR". La app consente di avere tutte le informazioni, i documenti scientifici ed i servizi utili agli utenti a portata di smartphone. Per poterne usufruire, si possono utilizzare le credenziali di accesso ricevute al momento dell'iscrizione in una delle tre Biblioteche o in quelle aderenti al Polo delle Scienze.

La Biblioteca Centrale ha inoltre attivo un servizio di help-desk, grazie al quale il personale fornisce informazioni e servizi bibliografici e consulenza online a tutti gli utenti. Si danno inoltre informazioni di carattere generale sulle attività e su altri servizi della Biblioteca come, ad esempio, quelli offerti da: Centro di Documentazione Europea (CDE), Centro Nazionale ISSN (International Standard Serial Number), Centro Nazionale Open Grey. Occorre compilare uno dei moduli elettronici riportati sul sito per ogni tipologia di richiesta. La risposta viene recapitata via e-mail all'indirizzo specificato entro 3/5 giorni lavorativi.

### 3.6. Servizi organizzati di *e-lending* e Document Delivery: MLOL, NILDE, ILL-SBN, ESSPER e altri casi di studio

I servizi citati di seguito non sono ancora stati attivati da tutte e tre le Biblioteche. Per tale ragione si è deciso di strutturare un excursus dettagliato di quelli maggiormente in uso a livello nazionale e internazionale, in modo da coprire tutte le esigenze funzionali che si potranno presentare nella redazione di una Carta dei servizi.

Uno dei servizi fondamentali delle biblioteche contemporanee è quello dell'*e-lending*, che consiste nel prestito digitale di e-book, cd, dvd e che ha consentito il passaggio di contenuti informativi digitali o attraverso il download di file o in modalità streaming. Una piattaforma che fornisce questo servizio è Media Library Online (MLOL), biblioteca multimediale digitale italiana per la gestione di contenuti digitali, a cui aderiscono a pagamento numerosi sistemi bibliotecari territoriali e reti di biblioteche pubbliche, anche straniere. Il servizio di prestito digitale è gratuito per l'utente finale e prevede il prestito da 1 a 3 ebook per 14 giorni, sia da notebook che da dispositivi mobile. Per poter usufruire del servizio è necessario il tesseramento presso una biblioteca aderente. L'utente deve accedere al portale, scegliere la biblioteca a cui si è iscritti e infine, una volta ricercata la risorsa di proprio interesse e verificata la licenza, ove possibile, dare avvio al prestito di 14 giorni. Nella piattaforma è presente anche una sezione edicola con diversi quotidiani e periodici di tutto il mondo sfogliabili online.

Un altro esempio di biblioteca digitale con una straordinaria raccolta di risorse (e-book, video, audiolibri, articoli, film, musica, videogiochi, corsi, lezioni universitarie) disponibili per *e-lending* è Rete Indaco, con caratteristiche e funzionalità molto simili a quelle di MLOL. È importante illustrare a questo punto quali sono invece i servizi organizzati di Document Delivery (si parla Document Delivery Services, DDS) maggiormente utilizzati dalle biblioteche e dalle reti di biblioteche. Generalmente il servizio di DD, ovvero la fornitura all'utente di articoli, saggi, parti di libri in copia riprodotta nei limiti consentiti dalla legge, come pure quello di Inter Library Loan (ILL) sono basati sul reciproco scambio di documenti fra le biblioteche e sono bidirezionali, cioè la stessa biblioteca può essere sia erogatrice, ovvero fornire materiali ad un'altra biblioteca (DD o ILL attivo), sia richiedente, ovvero richiedere e ricevere materiali (DD o ILL passivo). Tendenzialmente in Italia si tratta di servizi gratuiti, anche se a volte, soprattutto nel caso del prestito interbibliotecario, è prevista una tariffa di spedizione.

NILDE (Network Inter-Library Document Exchange) è un 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. Il

servizio prevede il pagamento di una quota annuale d'adesione per la gestione, mentre le biblioteche aderenti si impegnano a fornire gratuitamente i documenti; è comunque prevista la possibilità di richiedere un rimborso a fine anno nel caso di squilibrio fra DD passivi e attivi. Proprio a questo proposito, per provare a compensare attivamente tale squilibrio, nel momento di interrogazione di NILDE, l'ordine con cui vengono visualizzate le biblioteche fornitrici si basa su un algoritmo che pesa le biblioteche in base al loro scompenso nei confronti di tutto il network: NILDE calcola lo squilibrio tra le richieste di *borrowing* e di *lending* inoltrate/ricevute da ciascuna biblioteca per l'anno in corso, e visualizza in cima alla lista le biblioteche col maggiore scompenso, in modo che siano le prime ad essere visualizzate e possibilmente selezionate.

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 5 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. Durante l'inserimento di una nuova richiesta di *borrowing* vengono interrogati i posseduti di tutte le biblioteche aderenti ai seguenti cataloghi: Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP), Metaopac Azalai Italiano (MAI) e poi ulteriori cataloghi esteri, tra cui REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) e quelli al di fuori del circuito NILDE. Durante l'operazione di *lending* per poter evadere la richiesta è necessario verificare le licenze d'uso relative al documento richiesto. Per entrare più nel dettaglio ALPE è l'Archivio Licenze dei Periodici Elettronici a supporto del bibliotecario che svolge servizio di DD e che deve operare nel rispetto degli usi consentiti dagli editori. Esso viene utilizzato per:

- individuare il contratto di licenza appropriato in riferimento al dato articolo/capitolo in formato elettronico;
- individuare il contratto valido per la propria istituzione;
- comprendere gli usi consentiti dall'editore grazie ad uno schema semplificato delle condizioni da rispettare.

Si segnala che i servizi di NILDE sono attivi in tutte e tre le Biblioteche oggetto del contributo, con un riscontro molto positivo da parte dell'utenza CNR.

L'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) ha realizzato un servizio nazionale per i servizi DD e ILL, a cui possono aderire anche biblioteche che non partecipano a SBN. Il servizio, chiamato ILL SBN è 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.

ESSPER – periodici italiani di economia, scienze sociali e storia – è un'associazione di biblioteche, italiane e non, che ha lo scopo di fornire servizi innovativi nell'ambito della documentazione delle discipline economiche, delle scienze sociali, giuridiche e storiche. Si propone di migliorare la fruibilità del patrimonio documentario, offrendo alla comunità dei ricercatori una banca dati di spoglio di periodici che comprende oltre 850 titoli italiani, con la segnalazione della loro disponibilità presso le biblioteche che fanno parte del circuito.

Infine possiamo citare Subito, servizio DD e ILL a pagamento, gestito da un consorzio di biblioteche internazionali di area tedesca, e il *British Library's remote copy services*, un insieme di servizi diversificati per la fornitura di documenti. In particolare, il *Document supply service*, permette all'utente registrato di ricevere articoli via e-mail a pagamento.

#### 4. Valutazione dei servizi: ricerche qualitative e indagini di *customer satisfaction*

Una delle indagini maggiormente significative ai fini conoscitivi rispetto al rapporto offerta/soddisfacimento dei bisogni degli utenti, è l'indagine qualitativa sulla *customer satisfaction*. Le tre le Biblioteche hanno sempre prodotto questionari valutativi, indagini web oppure telefoniche, allo scopo di conoscere proprio questi dati.

Andando nel dettaglio della ricerca qualificativa, possono essere individuate quattro fasi operative:

1. definizione della ricerca a livello generale;
2. definizione della modalità di somministrazione dell'indagine: intervista, focus group (intervista di gruppo), osservazioni;
3. analisi dei dati, allo scopo di trasformare le informazioni ricevute da testuali a quantitative;
4. comunicazione dei dati agli utenti.

In realtà esiste anche una quinta fase che consiste nel mettere in atto delle strategie metodologiche volte al miglioramento del servizio, alla luce dei risultati ottenuti (Faggiolani 2019, 88-90).

Ovviamente tale tipologia di ricerca va effettuata su un campione della popolazione – in questo caso gli utenti delle biblioteche – campione che ai

fini statistici deve essere sufficientemente significativo, con lo studio di tutte le tipologie di utenza: docenti, studenti universitari, ricercatori, gente comune.

L'analisi dei bisogni degli utenti, unitamente alla *customer satisfaction* sono infatti dei processi cardine per far sì che la biblioteca sia in linea con i bisogni reali della comunità di riferimento – una comunità che nel caso specifico è costituita da una molteplicità di individui con caratteristiche eterogenee – e che indirizzi «al meglio le proprie attività e risorse consentendo di perseguire appieno l'obiettivo del servizio al pubblico» (Faggiolani 2019, 174).

Tra gli indicatori di prestazione atti a valutare la *customer satisfaction*, ricordiamo: staff, servizi, attrezzature, dotazione documentaria, sede, da considerarsi sempre nell'ottica dell'impatto, dell'accessibilità e dell'efficienza. Le indagini conoscitive condotte in questo senso mirano a misurare l'efficacia dei servizi bibliotecari, la qualità percepita, nonché i benefici apportati dalla biblioteca alla comunità.

In sintesi, dunque, per poter valutare l'impatto di una qualunque biblioteca all'interno della popolazione di riferimento, non sarà possibile svincolare l'offerta informativa dall'intera comunità, considerata la stretta interconnessione tra individuo e società. Tale valutazione è, dunque, strumento fondamentale per garantire l'evoluzione della collettività, per misurare l'efficacia dei servizi bibliotecari, per valutare l'impatto sull'individuo a seguito della fruizione della biblioteca.

## 5. Diffusione, promozione dei servizi e attività di terza missione

L'interazione tra biblioteche e comunità, di cui si è profusamente parlato, è un concetto strettamente legato a quello di “terza missione”. Le biblioteche di ricerca, come pure quelle accademiche, devono infatti divenire protagoniste attive per il proprio ente nel trasferimento tecnologico, nella diffusione della cultura, delle conoscenze, delle informazioni, dei servizi, nella divulgazione dei risultati della ricerca al di fuori del contesto scientifico, nell'orientamento culturale del territorio, nel *public engagement* (dialogo con il territorio) e nella formazione continua, favorendo la comunicazione, disseminazione e valorizzazione dei risultati della ricerca.

Nello specifico per comunicazione si intende la promozione di servizi e progettualità destinata al più ampio pubblico possibile. Richiede diverse azioni strategiche mirate a una moltitudine di target, per mostrare come i finanziamenti pubblici siano rivolti anche ad iniziative sociali e territoriali. Per disseminazione si fa riferimento alla divulgazione pubblica dei risultati della ricerca con qualsiasi mezzo appropriato, anche mediante pubblicazioni scientifiche. Tutto ciò per sostenerne il riuso. Per valorizzazione (*exploitation*) si intende l'effettivo sfruttamento dei risultati di un progetto in ulteriori attività di ricerca, come ad esempio lo sviluppo, la creazione e la commercializzazione di un prodotto o processo, oppure la creazione e fornitura di un servizio. Può preve-

dere anche l'*Intellectual Property Rights (IPR) management plan* per le azioni di salvaguardia dei dati.

Per quanto concerne le attività di terza missione la Biblioteca Centrale ha il compito di divenire polo culturale, intermediario tra il CNR e il pubblico, raccordo tra le strutture dell'amministrazione centrale e la rete, soprattutto nel coordinamento con le altre Biblioteche del Sistema. Tale collaborazione serve non solo a valorizzare e diffondere il complesso delle attività del CNR, ma anche a rafforzare il legame con la rete scientifica e conseguentemente l'immagine e l'identità dell'Ente.

Tra le attività di *public engagement*, organizzate in Biblioteca Centrale e, in maniera seppur minore, anche nelle altre Biblioteche oggetto di studio, indichiamo:

- organizzazione di attività culturali di pubblica utilità (es. concerti, spettacoli teatrali, rassegne cinematografiche, eventi sportivi, mostre, esposizioni e altri eventi aperti alla comunità);
- divulgazione scientifica (es. pubblicazioni dedicate al pubblico non accademico, produzione di programmi radiofonici e televisivi, pubblicazione e gestione di siti web e altri canali social di comunicazione e divulgazione scientifica);
- iniziative di coinvolgimento dei cittadini nella ricerca (es. dibattiti, festival e caffè scientifici, consultazioni on-line; *citizen science*; *contamination lab*).

## 6. Conclusioni

Alla luce di quanto sopra esposto si vuole offrire uno strumento ad uso dei bibliotecari di qualsiasi ente di ricerca, affinché trovino degli spunti operativi da adattare alle proprie specifiche esigenze. Sono infatti stati presentati un prototipo di Carta dei servizi unitaria ed un vademecum degli elementi che la caratterizzano, affinché siano di facile interpretazione e individuazione.

La scelta di partire da una realtà complessa come quella del Consiglio Nazionale delle Ricerche, il cui Sistema Bibliotecario risente di una strutturazione piuttosto stratificata, è dettata dall'esigenza di voler dare ai propri utenti, reali e virtuali, un'immagine unitaria dei servizi offerti dalle biblioteche dell'Ente. Aspetto sul quale si sta cercando di lavorare curandone le diverse sfaccettature, come lo dimostra la realizzazione del portale delle biblioteche del CNR. L'analisi delle tre tipologie di strutture, con scopi istitutivi e mission diverse, ma nel rispetto delle singole specificità, ha fatto emergere un *core* di servizi comuni che, se traslati su larga scala, con il supporto della tecnologia, potrebbero divenire propri di tutte le biblioteche dell'Ente. Sembra a questo punto

essenziale, per raggiungere l'obiettivo prefissato, puntare sulla comunicazione in quanto come asserito in premessa, fulcro di tutti i servizi bibliotecari. A tale scopo potrebbe essere vincente, come primo passo, la strategia di creare una newsletter del Sistema Bibliotecario per pubblicizzare e promuovere servizi e attività di rete. Sicuramente la newsletter ha una diffusione capillare: viene inviata tramite e-mail, ad un pubblico che è legato alle attività di Ente ma che non necessariamente ne fa parte; la visualizzazione è *user friendly* per cui di facile accessibilità. La ratio è quella di "fidelizzare" gli utenti della biblioteca, sempre nella logica della *customer satisfaction* e della valorizzazione dei servizi delle singole strutture all'interno della rete.

## Riferimenti bibliografici

- Biblioteca ISSIRFA. n.d. "Prenotazione aule." Consultato il 5 novembre 2023. <https://book.cnr.it/issirfa/>.
- 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>.
- SiBi – Sistema Bibliotecario del Consiglio Nazionale delle Ricerche. n.d. Consultato il 5 novembre 2023. <https://www.sibi.cnr.it>.