

# Premio Innovazione Cnr 2015

## “CNR Biblio App. Servizi bibliotecari a portata di smartphone”

**Maria Adelaide Ranchino**

*Biblioteca Centrale “G. Marconi” del Cnr*

Il progetto “CNR BiblioApp. Servizi bibliotecari a portata di smartphone” è stato presentato da un gruppo di lavoro della Biblioteca Centrale<sup>1</sup> per l’edizione 2015 del Premio Innovazione del Consiglio nazionale delle ricerche (Cnr) ottenendo il primo posto del concorso. Il Premio per l’Innovazione<sup>2</sup> è una iniziativa promossa dal Cnr in collaborazione con l’Organismo indipendente di valutazione (Oiv) istituita per favorire la partecipazione da parte dei dipendenti al miglioramento dell’Ente nonché la valorizzazione delle professionalità interne.

Il Premio consiste in un concorso di idee o proposte progettuali con cui si intende favori-

re e supportare l’avvio e l’implementazione di progetti gestionali e organizzativi in grado di produrre un significativo cambiamento dei servizi offerti o dei processi interni di lavoro, con un elevato impatto sulla performance organizzativa dell’Ente<sup>3</sup>.

È un modo per coinvolgere gli innovatori, molto presenti all’interno del Cnr, già nelle fasi di progettazione, trasformandoli da potenziali utilizzatori a progettisti, attraverso una raccolta di idee organizzata sotto forma di bando di concorso.

La valenza dell’iniziativa è stata riconosciuta anche all’esterno del Cnr tanto che l’edizione del 2015 del Premio ha ottenuto il patrocinio



Figura 1. Logo del Premio innovazione del Cnr, edizione 2015

<sup>1</sup> Il progetto, sottoposto all’attenzione del direttore della Biblioteca Centrale Alberto De Rosa, è stato presentato da Maria Adelaide Ranchino responsabile del Centro di documentazione europea della Biblioteca Centrale affiancata dal gruppo di lavoro composto da Giorgia Migliorelli responsabile Servizi all’utenza e dell’Ufficio periodici della Biblioteca centrale, Emanuela Cilione responsabile del personale e dell’amministrazione della Biblioteca Centrale, Luisa De Biagi responsabile della Letteratura grigia e dell’organizzazione di eventi e formazione della Biblioteca Centrale.

<sup>2</sup> Sito del Premio: <<http://www.premioinnovazione.cnr.it/>>.

<sup>3</sup> Art. 1 Bando Premio innovazione 2015 <<http://www.premioinnovazione.cnr.it/doc/Regolamento-Premio-Innovazione-Bando-2015.pdf>>.

del Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione<sup>4</sup>.

Il concorso, quindi, riservato alla comunità interna del Cnr, ha visto la partecipazione di tutti i dipendenti che a vario titolo svolgono attività per ed in collaborazione con l'Ente. Le proposte presentate ammesse a concorrere alla fase finale sono state 56 ed hanno coinvolto 202 partecipanti<sup>5</sup>.

Le aree tematiche da scegliere per presentare il proprio progetto sono state 6:

1. Innovazioni di processo o servizio
2. Innovazioni organizzative, gestionali, strategiche o informative nell'ambito della valorizzazione dei risultati della ricerca e del trasferimento tecnologico
3. Innovazioni nell'ambito del risparmio ener-

getico e della sostenibilità ambientale

4. Miglioramento dei sistemi di formazione del capitale umano e di sviluppo delle competenze
5. Miglioramento dei flussi informativi interni e dei canali di comunicazione verso l'esterno in termini di accessibilità, trasparenza, responsabilità, immagine
6. Innovazioni tecnico-organizzative e/o di miglioramento dei processi di coinvolgimento e partecipazione dei dipendenti.

"CNR Biblio App" è stato presentato nell'ambito dell'area tematica 5. *Miglioramento dei flussi informativi interni e dei canali di comunicazione verso l'esterno*, area per la quale sono stati presentati il 23% dei progetti<sup>6</sup>.

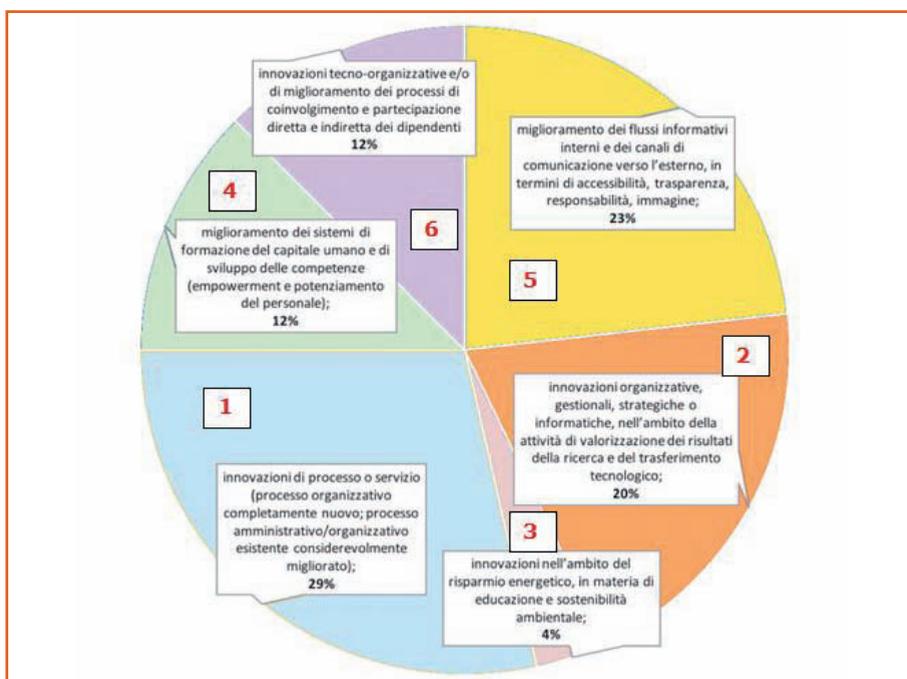


Figura 2. Aree tematiche progetti presentati e relative percentuali

<sup>4</sup> Giampietro Ruggero, *Introduzione*, in *Premio per l'innovazione. Edizione 2015*, Cnr-Direzione Generale, 2016, p. 13-16.

<sup>5</sup> Elenco progetti finalisti: <[http://www.premioinnovazione.cnr.it/consulta\\_proposte.php](http://www.premioinnovazione.cnr.it/consulta_proposte.php)>.

<sup>6</sup> Scheda del progetto: [http://www.premioinnovazione.cnr.it/scheda\\_progetto.php?verifica=242887738626](http://www.premioinnovazione.cnr.it/scheda_progetto.php?verifica=242887738626)>.



Figura 3. Maria Adelaide Ranchino con l'ex-DG del Cnr Paolo Annunziato



Figura 4. Il Gruppo di lavoro: da sinistra Emanuela Cilione, Maria Adelaide Ranchino, Paolo Annunziato Giorgia Migliorelli, Luisa De Biagi

I progetti sono stati selezionati da una Giuria Tecnica<sup>7</sup> e successivamente dalla Giuria interna composta dai dipendenti del Cnr che ha espresso un voto di preferenza per uno dei progetti selezionati dalla Giuria tecnica tramite la procedura di voto online<sup>8</sup>.

“CNR BiblioApp” si è classificato al primo posto ottenendo sia la preferenza della Giuria tecnica, sia il maggior numero di preferenze da parte della Giuria interna.

Il progetto è stato giudicato il migliore in termini di concretezza e sostenibilità, per aver saputo cogliere al meglio le potenzialità delle tecnologie informatiche e per apportare benefici diretti per l'intera comunità dei lavoratori riuscendo a promuovere verso l'esterno un'immagine di Ente tecnologicamente avanzato e attento ai bisogni generali del Paese.

Aver ottenuto un tale riconoscimento è stato motivo di soddisfazione sia per il gruppo che ha presentato il progetto, che per la Biblioteca Centrale. Si è pensato, sulla scia di molti sistemi bibliotecari, che l'innovazione per la

Biblioteca potesse consistere in un cambiamento nel modo di erogare i servizi agli utenti creando una relazione più stretta con loro e fidelizzandoli. Oggi per arrivare all'informazione, infatti, gli utenti intraprendono strade più complesse e articolate. In altri termini, il sito o il portale pubblico sono strumenti necessari, ma non più sufficienti se davvero si vuole raggiungere la propria utenza. È proprio per questo motivo che la Biblioteca Centrale del CNR, per stare al passo con i tempi, ha voluto partecipare al Premio con questo progetto per realizzare una applicazione in modo tale da rendere fruibili, attraverso i dispositivi mobili, sia i numerosi servizi offerti agli utenti, sia il suo notevole patrimonio tecnico-scientifico. Ricordiamo, a tale proposito, che la Biblioteca Centrale<sup>9</sup> è stata istituita nel 1927, a seguito dell'attribuzione al CNR del diritto di deposito legale delle pubblicazioni tecnico-scientifiche prodotte in Italia. Promotore della sua fondazione fu Guglielmo Marconi Presidente del CNR dal 1927 al 1937.

<sup>7</sup> La Giuria tecnica è composta dal Direttore Generale del Cnr, dal Presidente dell'Oiv del Cnr, da un rappresentante della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica e da due esperti in materia di semplificazione della pubblica amministrazione, comunicazione, eGovernment, digitalizzazione <<http://www.premioinnovazione.cnr.it/giuria.php>>.

<sup>8</sup> La Giuria interna è composta dai dipendenti del Cnr che hanno partecipato all'Indagine del 2014 sul benessere organizzativo nel CNR e hanno trasmesso correttamente il questionario manifestando un comportamento proattivo.

<sup>9</sup> Per ulteriori informazioni sulla Biblioteca Centrale del Cnr consultare il sito internet: <[www.bice.cnr.it](http://www.bice.cnr.it)> e la pagina facebook: <<http://www.facebook.com/CNR-Biblioteca-Centrale-G-Marconi-532828493539142>>.



Figura 5. Sala A Biblioteca Centrale del CNR "G. Marconi"

Tra i suoi compiti più importanti la Biblioteca conserva e valorizza la produzione editoriale del CNR e cura il coordinamento del Sistema Bibliotecario dell'Ente. È inoltre sede del Centro ISSN<sup>10</sup>, del Centro di Documentazione europea<sup>11</sup> e Centro Nazionale di Riferimento per la Letteratura Grigia Italiana<sup>12</sup>.

Negli anni, grazie al Deposito legale, ha continuato a conservare, valorizzare e diffondere la produzione editoriale scientifica italiana tanto da essere considerata la "Biblioteca nazionale della Scienza e della Tecnica". Il suo patrimonio documentario è stimato oggi complessivamente intorno ai 490.000 volumi, di cui circa 150.000 di antiquariato scientifico con un eccezionale valore storico, tecnico-scientifico e culturale<sup>13</sup>. Esso 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 contri-

buto, con particolare riguardo alla documentazione dei primati scientifici e tecnici italiani. Sono inoltre presenti le pubblicazioni che riguardano i problemi della ricostruzione post-bellica. Dal 1963 la Biblioteca ha ampliato le sue collezioni anche verso l'acquisizione di opere concernenti le scienze giuridiche, economiche e sociali. L'apertura verso il digitale ha ampliato ulteriormente lo scenario: attualmente, infatti, sono a disposizione dell'utenza scientifica e non, più di 10.000 periodici elettronici, 50.000 e-book, 20.000 proceedings e 5.000 standard IEEE.

Dare visibilità alla grande varietà tematica, che spazia in ogni area disciplinare e che risulta di imprescindibile utilità al fine di ricostruire una storia della scienza e della tecnica moderna, è stato uno dei motivi che ci ha spinto a credere che il progetto "CNR BiblioApp" fosse realmente utile a tutta la co-

<sup>10</sup> <http://bice.cnr.it/centro-issn>.

<sup>11</sup> <http://bice.cnr.it/cde>.

<sup>12</sup> <http://bice.cnr.it/open-sigle>.

<sup>13</sup> È possibile consultare i cataloghi della Biblioteca Centrale del Cnr al seguente link: <<http://bice.cnr.it/biblioteca/cataloghi-e-risorse>>.



Figura 6. Foto Social-media

munità scientifica Cnr e non solo. Il progetto presentato prevede, dunque, la realizzazione di una applicazione innovativa che, integrando diverse risorse e servizi già disponibili in diversi portali e siti del CNR, permetterà di valorizzare i contenuti migliorando l'interazione tra diversi soggetti (personale CNR, cittadini, pubblica amministrazione ecc.). Essere sui dispositivi mobili vuol dire per la Biblioteca saper affrontare un cambiamento culturale profondo che coinvolge non soltanto le modalità di erogazione dei servizi e delle informazioni, ma anche e principalmente le modalità di relazione con gli utenti. Il bibliotecario si trova sempre di più ad affrontare questo cambiamento che lo sviluppo della rete, la diffusione della connettività e di internet, delle risorse digitali accessibili sempre ed ovunque, dei social network e soprattutto di google hanno portato nelle Biblioteche. Gli utenti grazie alla molteplicità dell'offerta informativa e alla grande varietà delle modalità di connessione hanno modificato profondamente le loro abitudini e il loro modo di fare ricerca. L'obiettivo del Bibliotecario è soddisfare i loro bisogni e le loro necessità informative rendendoli facilmente accessibili e aggiornati in tempo reale e le tecnologie rappresentano oggi un valido aiuto per fare questo, consentendo di creare una relazione nuova e più efficace con l'utente che non è più solo un target da raggiungere con un

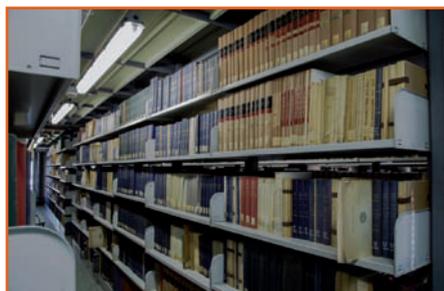


Figura 7. I depositi della "Torre Libreria"

messaggio o con un servizio, ma un attore con il quale interagire attivamente e da coinvolgere a vari livelli.

Con "CNR BiblioApp" si potrà avere una vera e propria "biblioteca a portata di mano" e l'utente, sia ricercatore che semplice cittadino, in qualsiasi momento necessiti ricevere una informazione, parlare con un bibliotecario, richiedere un libro in prestito o un documento potrà farlo utilizzando questo nuovo servizio.

La App realizzata permetterà di utilizzare vari servizi dal proprio device come ad esempio consultare il catalogo per ricercare e reperire i documenti di proprio interesse, richiedere o prenotare un prestito, usufruire del servizio di Document Delivery, ottenere informazioni aggiornate in tempo reale attraverso l'helpdesk, individuare e contattare esperti dei diversi ambiti di ricerca, essere aggiornati sugli eventi e le novità e tanto altro. Tutto ciò significa "comunicare, disseminare, contaminare" ovvero portare il servizio direttamente all'utente ovunque si trovi e in qualsiasi momento desideri usufruirne, con un processo di scambio continuo con la Biblioteca Centrale<sup>14</sup>. Molte biblioteche e sistemi bibliotecari italiani hanno già realizzato questo tipo di servizi innovativi utilizzando le APP per offrire all'utenza servizi sempre più veloci e puntuali. Sviluppare una presenza attiva nei dispositivi mobili attraverso una APP da una parte con-

<sup>14</sup> <http://bice.cnr.it/servizi-offerti>.

sente alla comunità scientifica e al cittadino di ricevere un servizio complessivamente migliore, dall'altra permette all'Ente di innalzare il rapporto di efficienza/efficacia delle prestazioni che eroga verso il pubblico.

Questi nuovi applicativi sono ancora poco utilizzati nell'ambito della ricerca e grazie alla realizzazione della BiblioApp sarà possibile ottenere vantaggi sia per l'utente della rete scientifica che per l'Ente come la maggiore accessibilità del servizio poiché l'utente ha la possibilità di accedere ed interagire con i servizi bibliotecari in qualsiasi momento della giornata.

Partendo dall'analisi dei bisogni e delle richieste degli utenti della Biblioteca Centrale saranno realizzati servizi di APP adatti ad ogni tipologia di utenza. Comodamente, dal proprio dispositivo qualsiasi utente potrà usufruire di tutti i servizi già oggi disponibili via web

dal sito della Biblioteca Centrale. La rete scientifica attraverso la APP potrà accedere all'OPAC della Biblioteca ed effettuare ricerche, richiedere un documento in visione o in prestito, comunicare direttamente con l'Helpdesk, usufruire dei vari servizi offerti dalla Biblioteca Centrale.

La durata prevista per la realizzazione del progetto è di 12 mesi. Per il raggiungimento degli obiettivi del progetto è stata proposta una soluzione articolata in 4 fasi progettuali:

- FASE 1: individuazione dei requisiti fondamentali e analisi delle piattaforme nella quale si prevede di studiare la fattibilità del progetto in base agli obiettivi definiti.
- FASE 2: progettazione e sviluppo dell'applicazione nella quale verrà sviluppata la struttura del prodotto software in funzione dei requisiti evidenziati dall'analisi risultante dalla prima fase del progetto.



Figura 8. Targa ricevuta il giorno della premiazione

- Questa è sicuramente la parte più delicata, nonché la più lunga e laboriosa.
- FASE 3: attività di comunicazione e promozione. Verranno effettuate attività di formazione, comunicazione e promozione nonché è previsto l'avvio del servizio al pubblico. Il personale interno, debitamente formato, dovrà essere in grado di gestire le segnalazioni/problematiche e rispondere alle richieste della rete.
  - FASE 4: monitoraggio dei risultati. È l'ultima fase e prevede il monitoraggio del nuovo servizio di APP.
- In particolare si prevede di promuovere l'uso della APP tra i ricercatori della rete scientifica.
- Il lancio della APP è previsto ad aprile 2017, proprio in concomitanza con i 90 anni dalla nascita della Biblioteca Centrale.

L'ultima consultazione dei siti Web è avvenuta nel mese di dicembre 2016.