

# Dig *Italia*

Anno XIV, Numero 2 - **2019**

Rivista del digitale nei beni culturali

ICCU-ROMA



ICCU

Istituto centrale per il catalogo unico  
delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche  
<https://www.iccu.sbn.it>

Copyright © ICCU - Roma

La riproduzione totale o parziale del contenuto della rivista  
è ammessa con obbligo di citazione

«*Digitalia*», rivista del digitale nei beni culturali, è una rivista *peer reviewed*.

I contributi possono essere proposti alla rivista dagli autori o su iniziativa del Comitato Scientifico. Gli articoli vengono sottoposti al Comitato di Redazione per un primo accertamento sulla corrispondenza con i campi di ricerca della rivista. I contributi delle sezioni Saggi e Progetti vengono indirizzati in forma anonima ad almeno uno studioso di comprovata competenza sui temi affrontati. I revisori fanno pervenire i loro giudizi alla redazione (favorevole alla pubblicazione, favorevole con modifiche/miglioramenti, non favorevole). Se il giudizio finale è positivo, viene comunicata agli autori l'accettazione del contributo, insieme ad eventuali indicazioni suggerite dai valutatori, di cui si garantisce comunque l'anonimato.

# Digitalia

Rivista del digitale nei beni culturali

ISSN 1972-6201

Anno XIV, Numero 2 - Dicembre 2019

*In copertina:*

L'immagine è una libera elaborazione grafica della testa della statua di Apollo del I sec. d.c. (Civitavecchia, Museo Nazionale), copia da un originale greco avvicicabile all'Apollo di Leochares (IV sec. a.c.)

**Direttore Fondatore**

Marco Paoli

**Direttore Responsabile**

Simonetta Buttò

**Comitato di Redazione**

*Capo Redattore:*

Elisabetta Caldelli

Amalia Maria Amendola

Valentina Atturo

Lucia Basile

Laura Borsi

Flavia Bruni

Elisabetta Castro

Massimina Cattari

Silvana de Capua

Carla Di Loreto

Maria Cristina Di Martino

Vilma Gidaro

Egidio Incelli

Maria Cristina Mataloni

Massimo Menna

Lucia Negrini

Paola Puglisi

Alice Semboloni

Vittoria Tola

Maria Lucia Violo

**Grafica & Impaginazione**

MLA&Partner - Roberta Micchi

**Produzione e Stampa**

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.

Roma

**Editore**

ICCU

Istituto centrale per il catalogo unico

delle biblioteche italiane

e per le informazioni bibliografiche

Viale Castro Pretorio, 105

00185 Roma

T +39 06 49.210.425

F +39 06 49.59.302

email: [digitalia@iccu.sbn.it](mailto:digitalia@iccu.sbn.it)

<http://digitalia.sbn.it>

In attesa di registrazione al Tribunale di Roma



### **Comitato Scientifico**

Oswaldo Avallone  
Giovanni Bergamin  
Dimitri Brunetti  
Simonetta Buttò  
Rossella Caffo  
Rosaria Campioni  
Maria Carla Cavagnis Sotgiu  
Laura Ciancio  
Flavia Cristiano  
Gianfranco Crupi  
Andrea De Pasquale  
Maria Cristina Di Martino  
Pierluigi Feliciati  
Marina Giannetto  
Maria Guercio  
Mauro Guerrini  
Klaus Kempf  
Patrizia Martini

Maurizio Messina  
Maria Cristina Misiti  
Maria Teresa Natale  
Marco Paoli  
Don Valerio Pennasso  
Alberto Petrucciani  
Massimo Pistacchi  
Marco Pizzo  
Paola Puglisi  
Roberto Raieli  
Gino Roncaglia  
Maria Letizia Sebastiani  
Giovanni Solimine  
Laura Tallandini  
Anna Maria Tammaro  
Costantino Thanos  
Antonella Trombone  
Paul Gabriele Weston

# SOMMARIO

dicembre 2019

## SAGGI

**Le opere orfane** 9  
di Franca Beroli

**Digitalizzare i manoscritti medievali?**  
**Riflessioni a margine di un progetto internazionale** 33  
di Francesco Siri

## PROGETTI

**Biblioteche in cammino**  
**L'esperienza del CoBiS:**  
**i progetti Linked Open Data e Digital library** 43  
di Elena Borgi, Valeria Calabrese, Gabriella Morabito,  
Emanuela Secinaro, Anna Maria Viotto

**Istituti culturali ecclesiastici:**  
**una visione generativa, inclusiva,**  
**sostenibile e prospettica** 62  
di Francesca Maria D'Agnelli, Silvia Gallarato,  
Maria Teresa Rizzo

**Il progetto di digitalizzazione del patrimonio**  
**storico della Biblioteca di Area Agraria**  
**dell'Università di Napoli "Federico II"** 87  
di Nicola Madonna

**Dai servizi digitali alla terza missione.**  
**L'evoluzione dei servizi bibliografici digitali**  
**all'Università degli Studi di Torino e la nascita**  
**del Polo bibliografico della ricerca** 101  
di Oriana Bozzarelli, Franco Bungaro, Viviana Mandrile,  
Elena Marangoni, Maria Vittoria Muzzupapa

**La memoria nel tempo delle reti e del digitale**  
**L'Archivio storico della Presidenza**  
**della Repubblica e il suo Portale storico** 116  
di Marina Giannetto

---

**Sfogliare gli album fotografici dell'UDI**  
**per ripercorrere la storia dell'Italia** 138  
di Letizia Leo, Ilaria Scalmani, Vittoria Tola

---

## **DOCUMENTI E DISCUSSIONI**

**I nuovi e principali Programmi**  
**di finanziamento europei (2021-2027).**  
**Proposte della Commissione**  
**Europea e documentazione** 161  
di Massimina Cattari, Veronica Carrino

---

## **EVENTI**

**L'inaugurazione della Biblioteca Digitale**  
**della Biblioteca nazionale centrale di Roma**  
**Roma, BNCR, 12 dicembre 2018** 169  
di Fabio D'Orsogna

---

## **SEGNALAZIONI**

**Violenza maschile contro le donne:**  
**digitalizzare una lunga storia** 177  
di Vittoria Tola

---

# Dai servizi digitali alla terza missione. L'evoluzione dei servizi bibliografici digitali all'Università degli Studi di Torino e la nascita del Polo bibliografico della ricerca

**Oriana Bozzarelli - Franco Bungaro - Viviana Mandrile - Elena Marangoni  
Maria Vittoria Muzzupapa**

*Università degli studi di Torino*

*La nascita del Polo bibliografico della ricerca dell'Università degli Studi di Torino avviene con l'ingresso nel Polo SBN UTO di numerose biblioteche di enti di studio e ricerca del territorio torinese che hanno scelto di aderire alla struttura informativa messa a disposizione dall'Ateneo. Il Polo bibliografico della ricerca riveste un ruolo di primo piano nell'ambito delle attività di terza missione del Sistema bibliotecario. Tramite tale iniziativa, infatti, l'Università degli Studi di Torino apre la propria infrastruttura tecnologica al territorio e al sostegno bibliotecario dello stesso, realizza una cooperazione fattiva con diversi attori pubblici e privati del panorama culturale cittadino e con le amministrazioni locali e regionali. Nell'articolo si ripercorrono le fasi che hanno portato prima alla creazione del Polo SBN UTO e poi alla sua trasformazione in Polo Bibliografico della ricerca. Il Polo bibliografico della ricerca dell'Università degli Studi di Torino si configura al tempo stesso come piattaforma e come palestra per la realizzazione di attività di terza missione e rappresenta solo un primo tassello di una collaborazione progettuale che, in un futuro prossimo, potrebbe diventare più ampia, ricca e articolata; basti pensare all'ipotesi di una estensione al territorio del servizio di reference digitale tramite live chat e alla redazione di una carta integrata dei servizi di Polo.*

## La terza missione nelle biblioteche accademiche

**D**a qualche tempo si sente parlare frequentemente in ambito accademico di “terza missione”<sup>1</sup>, ma cosa si intende con questo termine?

<sup>1</sup> La terza missione è stata riconosciuta come compito istituzionale delle università italiane solo recentemente. Nei paesi anglosassoni la chiamano *Knowledge Transfer*, *Community service* o *'Third Stream'* (terzo flusso) – per approfondimenti si veda Jordi Molas-Gallart – Ammon Salter – Pari Patel – Alister Scott – Xavier Duran, *Measuring third stream activities. Final report to the Russel Group of*

«L'Università è considerata tradizionalmente il luogo deputato all'alta formazione e alla ricerca. Contribuendo allo sviluppo sociale, culturale ed economico della comunità all'interno della quale opera, l'università è anche chiamata a interagire direttamente con industria, società civile e territorio. È questo il contesto in cui si collocano tutte quelle attività riconducibili alla cosiddetta terza missione che affiancano le missioni tradizionali di insegnamento (prima missione che prevede l'interazione con gli studenti) e di ricerca (seconda missione che prevede l'interazione con la comunità scientifica). Si tratta di attività che riguardano l'organizzazione e promozione di eventi in grado di favorire la valorizzazione, comunicazione e diffusione dei risultati della ricerca e che prevedono il diretto coinvolgimento di attori esterni all'università come imprese, associazioni, organizzazioni ed altri soggetti operanti sul territorio. In questo modo, grazie alle azioni di public engagement, di comunicazione pubblica e di social networking, alla nascita di start up, a processi di trasferimento tecnologico (spin off e brevetti), a attività conto terzi, ecc. gli atenei offrono le proprie risorse a beneficio di parte o di tutta la comunità locale, disseminando competenze e conoscenza nel territorio e contribuendo in maniera attiva alla costruzione di una cittadinanza scientifica»<sup>2</sup>

Universities, SPRU, University of Sussex, 2002 – e in Gran Bretagna è da tempo favorita dal governo attraverso diverse iniziative quali ad esempio lo University Challenge e lo Science Enterprise Challenge, negli Stati Uniti è conosciuta come *Third Mission*, mentre in Danimarca è stata stabilita per legge. In Italia i primi riferimenti normativi si individuano nel d.lgs. 19/2012 che istituisce il sistema di autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento (AVA) degli atenei e nel d.m. MIUR 47/2013 “Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica”. Con l'allegato E del d.m. MIUR 47/2013 la terza missione viene inserita tra le attività la cui valutazione confluisce nel rapporto di valutazione periodica da trasmettere al MIUR entro il 31 luglio di ogni anno. L'ANVUR (Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca, ente pubblico vigilato dal MIUR) ha pubblicato un *Manuale per la valutazione* degli indicatori della terza missione nel 2015. Le attività di terza missione sono diventate uno dei parametri per la valutazione della qualità delle università. La prima sperimentazione di valutazione delle attività di terza missione in Italia risale alla VQR 2004-2010, in cui l'ANVUR chiedeva agli atenei la produzione di alcuni indicatori. In questo contesto viene formulato un concetto di trasferimento tecnologico riconducibile anche «alle molteplici attività attraverso le quali la conoscenza originale prodotta dalle università e dagli enti di ricerca viene trasformata e resa disponibile alla società e al sistema economico»: ANVUR, *Manuale di valutazione*, p. 3, accessibile alla url: <<http://www.anvur.it/attachments/article/26/M-.pdf>>.

Nella primavera del 2015 è stata istituita una commissione di esperti della valutazione della terza missione (CETM) i cui lavori sono confluiti nel *Rapporto finale sulla Terza Missione* del 2016: <[http://www.anvur.it/rapporto-2016/files/Rapporto\\_CETM.pdf](http://www.anvur.it/rapporto-2016/files/Rapporto_CETM.pdf)>. Si è dato così avvio ad una nuova fase di riflessione sulla concettualizzazione, rilevazione e valutazione della terza missione. Per ulteriori approfondimenti sul tema si veda il sito dell'ANVUR: <<http://www.anvur.it/attivita/temi/>>. Si veda anche: Valentina Martino, *Terza missione e cultura delle Università. Note per una sociologia del patrimonio accademico*, «Rivista Trimestrale di Scienza dell'Amministrazione», 2018, n. 1, <[http://www.rtsa.eu/RTSA\\_1\\_2018\\_Martino.pdf](http://www.rtsa.eu/RTSA_1_2018_Martino.pdf)>.

<sup>2</sup> Oriana Bozzarelli – Cecilia Cognigni – Valeria Calabrese – Nunzia Spiccia – Patrizia Zanetti, *Valorizzare il patrimonio culturale attraverso il pubblico dominio. Il Pubblico dominio open festival di Torino come caso di studio*, «Bibliotheca», 7 (2018), n. 1, p. 376-377.

La terza missione è quella «funzione che l'accademia deve svolgere nel valorizzare e trasferire i risultati della ricerca, trasformandoli in conoscenza comune»<sup>3</sup>, un trasferimento di conoscenze utile sia ai fini produttivi sia al progresso socio-culturale e che determina un impatto sul territorio.

Tuttavia non esiste una definizione univoca di terza missione, infatti le attività riconducibili a questo ambito assumono negli atenei molteplici declinazioni e variabili, dipendenti dalle diverse specificità e aree disciplinari.

Venendo al settore bibliotecario è opportuno tenere presente che, al momento, in Italia non è presente un quadro di riferimento concettuale e normativo codificato in grado di delineare il ruolo che le biblioteche accademiche nel loro complesso possono avere nella terza missione: per l'ANVUR le biblioteche in senso ampio non svolgono in maniera diretta attività di terza missione, ma operano a supporto della didattica e della ricerca. L'ANVUR, infatti, non ha incluso tutte le tipologie di biblioteche accademiche tra gli ambiti di rilevazione per la valutazione periodica della terza missione e la loro attività viene già misurata in relazione alla didattica e alla ricerca (attraverso gli indicatori della SUA-RD)<sup>4</sup>. Occorre notare però che la recente Scheda Unica Annuale terza missione e Impatto Sociale SUA-TM/IS (approvata nel 2018)<sup>5</sup>, rispetto alla rilevazione precedente, presenta delle novità sul fronte delle biblioteche includendo nuove attività e strutture e rafforzando l'analisi degli aspetti di accesso e fruizione. Infatti sono state inserite tra gli elementi oggetto di valutazione della terza missione - all'interno del paragrafo dedicato alla gestione e valorizzazione del patrimonio storico-artistico e delle attività culturali svolte dagli atenei<sup>6</sup> - le biblioteche/emerotheche di pregio artistico e architettonico di proprietà delle università italiane di cui è interessante monitorare l'accesso da parte della comunità. In questo

<sup>3</sup> Francesca Ferrari – Daniela Grandin – Cristina Mandelli, *Un nuovo paradigma per le biblioteche accademiche: strategie e innovazione*, «Bibliotime», 18 (2015), n. 2, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bitime/num-xviii-2/ferrari.htm>>.

<sup>4</sup> La SUA-RD è la Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale che presenta la Parte III dedicata appunto alla terza missione.

<sup>5</sup> La scheda SUA-TM/IS costituisce ad oggi la Parte Terza della SUA-RD tramite la quale è previsto di avviare la rilevazione dei dati relativi agli anni dal 2015 al 2017 nei primi mesi del 2019.

<sup>6</sup> «Queste attività rappresentano, infatti, un segno visibile del ruolo sociale che le università svolgono nelle comunità in cui sono inserite. La presenza nelle città di musei, biblioteche, siti archeologici e attività musicali, così come quella di teatri e impianti sportivi, infatti, contribuiscono ad animare fortemente la vita sociale, culturale ed economica. La valorizzazione del patrimonio rappresenta, poi, una forma di impegno sociale delle università, nella misura in cui le università utilizzando edifici di alto valore storico, artistico e culturale, sostengono costi di manutenzione e di gestione e si prendono cura di un patrimonio storico rilevante. In questa rilevazione, vengono considerati, in particolare, la realizzazione di scavi archeologici, la fruizione e l'accesso a strutture museali, le attività musicali e la conservazione di immobili, archivi, biblioteche ed emerotheche storiche, di teatri e impianti sportivi», cfr. ANVUR, *Linee guida per la compilazione della Scheda Unica Annuale Terza Missione e Impatto Sociale SUA-TM/IS per le Università (versione 07/11/2018)*, p. 25, accessibile alla url: <[https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2018/11/SUA-TM\\_Lineeguida.pdf](https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2018/11/SUA-TM_Lineeguida.pdf)>.

modo, tuttavia, vengono prese in considerazione unicamente le biblioteche universitarie storiche che custodiscono preziosi fondi antichi e manoscritti rari.

Detto ciò e al di là del palinsesto valutativo dell'ANVUR, in Italia le biblioteche accademiche (e non solo quelle di indubbio valore storico-artistico) e i diversi sistemi bibliotecari di ateneo si occupano da tempo di terza missione attraverso molteplici attività, attuate spesso in sordina e qualche volta anche senza avere piena consapevolezza della nuova *mission* universitaria e dei correlati aspetti valutativi.

Anche un'analisi sommaria fa emergere con chiarezza come molte delle attività comprese nel flusso di lavoro quotidiano delle biblioteche accademiche siano riconducibili ad attività valutabili come terza missione, nonché quanto siano numerose le aree di pertinenza delle biblioteche verso cui le azioni di terza missione si possono indirizzare, basti pensare:

- all'apertura della propria infrastruttura tecnologica al territorio e al sostegno bibliotecnico dello stesso, vale a dire all'oggetto di questo articolo che verrà approfondito nei paragrafi seguenti;
- all'apertura degli spazi bibliotecari alla comunità cittadina. Le biblioteche accademiche estendono gran parte dei loro servizi all'intera cittadinanza, permettendo al pubblico non universitario non solo l'ingresso ma, in molti casi, anche la fruizione vera e propria dei servizi bibliotecari (consultazione, prestito e reference);
- all'apertura delle loro collezioni, sia attraverso la realizzazione di mostre documentarie dello straordinario patrimonio culturale conservato dalle università, ad esempio sul libro antico o su fondi di particolare pregio, sia attraverso attività di valorizzazione, quali la digitalizzazione di collezioni e la loro messa a disposizione on line anche attraverso mostre virtuali che ne permettono la fruizione senza limiti di spazio e di tempo;
- all'organizzazione di visite guidate a spazi e collezioni e di giornate informative dedicate ai servizi disponibili;
- alla partecipazione ad attività di divulgazione scientifica, a iniziative culturali e formative, a eventi di rilevanza sociale attraverso cui l'Università rafforza il proprio ruolo di riferimento nei confronti della società civile: organizzazione di eventi, concerti, spettacoli teatrali, rassegne cinematografiche, festival, presentazione di libri e autori aperte a tutta la cittadinanza, laboratori per bambini e ragazzi;
- agli accordi di collaborazione con istituzioni e ordini professionali; alle convenzioni di reciprocità dei servizi bibliotecari per sviluppo di progetti e servizi comuni con biblioteche del territorio;
- a progetti di alternanza scuola lavoro e di servizio civile;
- alla partecipazione nella gestione, a diversi livelli, di biblioteche penitenziarie e alla apertura dei servizi bibliografici all'utenza carceraria.

Come si può facilmente capire dall'elenco non esaustivo delle attività sopra accen-

nate gli ambiti strategici del trasferimento tecnologico, dell'impegno pubblico e della valorizzazione del patrimonio culturale, tipici della terza missione, sono parte integrante delle attività esercitate dai sistemi bibliotecari.

Si tratta di attività che sono consolidate all'interno del flusso di lavoro delle biblioteche accademiche ma per le quali – lo ripetiamo – manca ancora la piena consapevolezza della loro appartenenza all'ambito della terza missione anche da parte degli stessi bibliotecari. Per giunta le attività sono frequentemente comunicate in maniera poco incisiva, scarsamente dinamica e complessivamente sottotono; il salto di qualità verso il pieno riconoscimento delle attività di terza missione per le biblioteche accademiche richiede, invece, oltre ad una chiara presa di coscienza, anche un insieme di azioni proattive e una maggiore dimestichezza nell'uso degli strumenti di comunicazione, management e promozione culturale.

Non da ultimo è necessario che si realizzi il pieno riconoscimento del ruolo decisivo nella terza missione per tutte le tipologie di biblioteche universitarie da parte della comunità accademica.

Citiamo due esempi.

1. Lo sviluppo di interventi di *information literacy* costituisce un'ottima occasione per esercitare un'azione proattiva di terza missione: per statuto le biblioteche accademiche hanno il compito di supportare la didattica e la ricerca, vale a dire quelle attività che nella società della conoscenza si traducono in *lifelong learning* ovvero nella soddisfazione del bisogno di crescita permanente della società civile, di "formazione della cittadinanza" che deve garantire reale parità di accesso alla conoscenza.

È in questo contesto che assume sempre più importanza la realizzazione e la promozione delle attività di *information literacy* rivolte a un pubblico ampio.

2. Il mettere a disposizione del territorio le *digital skills*, sviluppate dalle biblioteche accademiche nella realizzazione di archivi digitali per la valorizzazione e la miglior fruizione dei beni culturali, rappresenta un secondo e ulteriore esempio di azione proattiva di terza missione.

È opportuno tener presente, inoltre, che le attività, le azioni e i processi di terza missione non dovrebbero essere realizzati in un'ottica *top-down* ma attraverso strategie di cooperazione, sinergie e scambi con i diversi attori del territorio.

L'interazione tra biblioteche accademiche e sistemi territoriali deve essere reciproca e tendere a generare valore sociale e culturale.

In ogni caso

*«appare evidente come l'introduzione del compito di terza missione per gli atenei, declinato nella sua accezione sociale e culturale, costituisca una grande opportunità per le biblioteche accademiche, chiamate ad assolvere un nuovo ruolo e ancora più motivate ad aprirsi ad un'utenza non solo istituzionale, a fare rete con altre realtà bibliotecarie e socio-culturali del territorio, a costruire servizi partecipati e condivisi, a creare*

*nuovi e stimolanti percorsi di conoscenza per svelare a tutti i 'visitatori' il proprio ricco patrimonio bibliografico e documentario»<sup>7</sup>.*

Spostando il tema del riconoscimento istituzionale e delle valorizzazione delle attività di terza missione da un livello generale a una situazione particolare, segnaliamo in maniera positiva che l'Università degli Studi di Torino<sup>8</sup> non solo ha istituito una Direzione Ricerca e Terza Missione all'interno della quale hanno trovato collocazione le biblioteche e il sistema bibliotecario, ma ha anche incluso tra le attività di terza missione sia le iniziative e i progetti realizzati dalle biblioteche rivolti al territorio sia i contenuti del sito web del Sistema bibliotecario di Ateneo<sup>9</sup>, organismo impegnato in prima linea in attività di terza missione su diversi fronti e che dedica alla comunicazione e promozione di queste attività ampio spazio e risalto.

### **L'esperienza del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Torino: un'intesa per lo sviluppo di un sistema documentale territoriale**

Il Sistema bibliotecario d'Ateneo è costituito dall'insieme delle biblioteche, organizzate in aree bibliotecarie di polo omogenee per ambito disciplinare, e una struttura centrale destinata alla gestione dell'infrastruttura, articolata a sua volta in due sezioni dedicate rispettivamente ai servizi bibliografici digitali e allo sviluppo delle collezioni.

Da molti anni le biblioteche sono inserite in sistemi informativi locali, nazionali e internazionali per la condivisione dei dati catalografici, delle risorse bibliografiche e di diversi servizi: il catalogo del Servizio bibliotecario nazionale (SBN), il catalogo ACNP per i periodici, la rete Nilde per lo scambio di articoli scientifici tra biblioteche e diverse reti nazionali e internazionali per il prestito interbibliotecario<sup>10</sup>. Parallelamente le biblioteche sono aperte agli utenti istituzionali e al territorio, permettendo a tutti i cittadini sia la consultazione dei documenti cartacei sia l'ac-

<sup>7</sup> O. Bozzarelli, *Valorizzare il patrimonio culturale attraverso il pubblico dominio*, cit., p. 379.

<sup>8</sup> La sezione "terza missione" del sito istituzionale dell'Università degli Studi di Torino, alla voce "La ricerca di UniTO per la crescita sociale e culturale" riporta le attività di terza missione aggregate dal Sistema bibliotecario di Ateneo, si veda: <<https://www.unito.it/ricerca/terza-missione>>.

<sup>9</sup> Il sito del Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Torino presenta in home page una sezione dedicata proprio alle attività culturali e di terza missione svolte dalle biblioteche accademiche; tra le diverse attività ricordiamo il *Progetto bibliotecario urbano sul pubblico dominio* a cui si deve la realizzazione del primo festival italiano dedicato al tema, la *Notte dei ricercatori*, la *Biblioteca nel Salone*, la partecipazione alle manifestazioni cittadine *Torino che legge* ed *Archivissima*, oltre al Polo bibliografico della ricerca. Per maggiori dettagli si veda: <<https://www.sba.unito.it/it/attivita-culturali-e-di-terza-missione>>.

<sup>10</sup> Molte biblioteche dell'Ateneo aderirono sin dagli esordi, negli anni Ottanta, al catalogo SBN attraverso la partecipazione al Polo regionale Piemontese TO0 ed al catalogo collettivo *Librinlinea*.

cesso alle risorse elettroniche in abbonamento dalle postazioni interne alle biblioteche, in qualità di *walk-in user*, così come previsto dai contratti con gli editori scientifici e distributori di banche dati e riviste online.

In conseguenza del rapido aumento della rilevanza delle risorse elettroniche e dell'evoluzione dei servizi digitali destinati al corretto ed efficace reperimento delle informazioni che si è verificato a partire dagli anni Duemila, l'Ateneo - come abbiamo già evidenziato - si è dotato di uffici centrali dedicati allo sviluppo dei servizi digitali e delle collezioni elettroniche. Acquisizione dei contenuti e servizi per l'accesso sono infatti due lati della stessa medaglia: solo con adeguati servizi di reperimento delle informazioni gli investimenti in termini di acquisti, siano essi cartacei o digitali, possono produrre ricadute commisurate al loro costo in termini di fruizione e quindi di supporto e stimolo alle attività di studio e ricerca.

Si avvia quindi un percorso di complessivo aggiornamento dell'offerta di servizi bibliografici digitali che vede l'attivazione del servizio di OpenURL resolver Trova per l'accesso ai periodici elettronici, l'adozione di un metamatore di ricerca, la costituzione del *repository* istituzionale per le pubblicazioni open access AperTO e un servizio di catalogazione di siti e banche dati denominato PreferiTO<sup>11</sup>.

È in questo percorso che si inserisce come asse principale la costituzione di un Polo SBN autonomo, presupposto indispensabile a garantire l'integrazione di tutte le biblioteche d'ateneo in un unico catalogo, sorretto da una struttura tecnologica aggiornata, efficiente, che può essere modellata secondo le esigenze dell'ateneo. Si va online nel febbraio 2007, dopo un anno di gestazione.

Il primo nucleo di UTO, sigla del Polo dell'Università di Torino, è ancora limitato alle biblioteche universitarie presenti nel Polo regionale piemontese, ma da subito si provvede a integrare il modulo prestiti e le anagrafiche operatori con i sistemi di gestione delle anagrafiche degli utenti dell'ateneo<sup>12</sup>.

L'unificazione del posseduto di tutte le biblioteche dell'ateneo, parte delle quali ancora frammentate su piattaforme diverse, si completa nel 2009 con il riversamento dei cataloghi delle biblioteche di ambito medico scientifico, di psicologia e di scienze politiche e sociali che utilizzavano cataloghi informatizzati locali.

Dopo l'adozione, nel gennaio 2014, di un *discovery tool* i record bibliografici del catalogo divengono disponibili anche tramite il servizio di ricerca integrata: nasce Tutto, il servizio grazie al quale diventa possibile ricercare i dati relativi ai docu-

<sup>11</sup> In seguito sia il metamatore, sia PreferiTO sono stati dismessi. Per tutti i servizi attivi si veda il sito del Sistema bibliotecario: <sba.unito.it>

<sup>12</sup> Attraverso una procedura di gara pubblica venne scelto come ILS (*Integrated Library System*) e OPAC (catalogo online) il software Sebina. In merito alla costituzione del catalogo ed alle scelte di personalizzazione del sistema, tra cui l'integrazione con i sistemi di gestione delle anagrafiche del personale e degli studenti e con il sistema di credenziali unificato dell'ateneo si veda: Franco Bungaro - Elena Marangoni, *Un utente una password. L'integrazione con il sistema di autenticazione d'ateneo di alcuni servizi bibliotecari dell'Università di Torino*, «Biblioteche Oggi», (2012), n. 3, p. 27-32.

menti cartacei contestualmente ai contenuti elettronici (e-journal e ebook) acquisiti dall'ateneo<sup>13</sup>.

Lo sviluppo del catalogo e degli altri servizi digitali è garantito dalla sinergia tra le biblioteche – dal 2017 strutturate in sei Poli disciplinari<sup>14</sup> – e l'ufficio Servizi Bibliografici Digitali, sezione dell'Area Servizi Bibliotecari Centrali destinata alla progettazione, implementazione, manutenzione e aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica che si occupa del coordinamento tecnico-catalografico del Polo UTO: nello specifico cura il mantenimento e l'evoluzione della piattaforma di catalogazione Sebina e del relativo OPAC e quindi segue la gestione dei rapporti con la ditta sviluppatrice del software per gli aggiornamenti, il rilascio di nuove *release*, le segnalazioni di criticità o la necessità di nuove implementazioni, gestisce i rapporti con l'Istituto centrale per il catalogo unico (ICCU) per una corretta applicazione degli standard e delle normative, eroga assistenza tecnica continua tramite *help desk* agli operatori delle biblioteche per l'utilizzo e le configurazioni dell'applicativo, coordina e monitora le attività di bonifica del catalogo (authority, legami, entità bibliografiche non collocate, etc.), gestisce l'anagrafica utenti/biblioteche, l'accreditamento e la profilazione degli operatori, l'estrazione e l'elaborazione delle statistiche e, infine, partecipa all'organizzazione di attività formative.

L'esperienza maturata attraverso la costituzione e l'amministrazione del Polo SBN, così come la progettazione degli altri servizi bibliografici digitali, ha fatto sì che l'infrastruttura del catalogo dell'Università sia divenuta una realtà consolidata e affidabile. Di fatto un punto di riferimento dal *know-how* qualificato in grado attirare l'attenzione di altri enti ed istituti del territorio.

Queste sono le motivazioni fondanti di un articolato progetto di collaborazione nel settore dei beni librari e archivistici – consolidato nel 2016 con la ratifica di un Protocollo d'intesa<sup>15</sup> che ha visto coinvolti l'Università, la Regione Piemonte, la Città di Torino e la Fondazione Compagnia di San Paolo – all'interno del quale si colloca l'ingresso di biblioteche appartenenti ad enti del territorio nel catalogo

<sup>13</sup> Tutti i servizi bibliografici digitali attivi sono descritti e raggiungibili dal sito: <<https://www.sba.unito.it/it>>.

<sup>14</sup> L'Università di Torino nel 2017 ha organizzato l'ateneo secondo un'articolazione in poli funzionali (sei disciplinari e uno dell'amministrazione centrale) strutturati al loro interno in aree dipendenti dalle diverse linee funzionali, tra cui le Biblioteche.

<sup>15</sup> Ci riferiamo al Protocollo d'intesa tra Regione Piemonte-Direzione Promozione della cultura turismo e sport e Città di Torino e Università degli Studi di Torino e Compagnia di San Paolo per la costituzione del Polo bibliografico della ricerca e del sistema archivistico e documentale, ratificato il 4 febbraio 2016. L'articolo 2 paragrafo 3 recita «Le Parti collaborano alla promozione del patrimonio informativo piemontese anche con la realizzazione di due progetti specifici: il primo di ambito bibliografico, il secondo di ambito archivistico: - l'avvio del Polo bibliografico della Ricerca, quale estensione del Polo SBN UTO ai cataloghi delle biblioteche di cui ai punti 10. e 11. delle premesse del presente Protocollo di Intesa; - la realizzazione del Sistema informativo integrato dei beni documentali per la descrizione e la fruizione del patrimonio archivistico».

dell'Università degli Studi di Torino e la sua conseguente trasformazione in Polo bibliografico della ricerca. Con l'attuazione del Protocollo d'intesa l'Università degli Studi di Torino apre l'infrastruttura tecnologica del catalogo al territorio, offrendo il proprio sostegno bibliotecario ad altri enti ed istituti di ricerca.

Il patrimonio librario, archivistico e documentale dei soggetti culturali pubblici e privati costituisce per il Piemonte una risorsa che deve essere sostenuta e valorizzata; inoltre l'evoluzione tecnologica e le esigenze informative di cittadini, studenti e ricercatori richiedono lo sviluppo di nuove forme di cooperazione tra differenti reti documentali, per migliorare le condizioni di accesso alle risorse e per ampliare l'offerta dei servizi e consentire una più efficace circolazione dell'informazione. Con l'integrazione dei cataloghi di diversi enti nel Polo UTO nasce un sistema documentale territoriale, che si propone di favorire la realizzazione di progetti condivisi di valorizzazione dei beni librari e archivistici da attuarsi con la più ampia partecipazione dei soggetti culturali di Torino e del Piemonte.

Il Polo bibliografico della ricerca, con un'architettura distribuita e partecipata, si configura al tempo stesso come piattaforma e come palestra per la realizzazione di attività di terza missione.

### **Un Polo bibliografico della ricerca per il territorio piemontese**

La nascita del Polo bibliografico della Ricerca, che avviene con l'ingresso nel Polo dell'Università degli Studi di Torino delle biblioteche di alcuni enti di studio e ricerca del territorio torinese che hanno scelto di aderire alla struttura informativa messa a disposizione dall'Ateneo, riveste un ruolo di primo piano nell'ambito delle attività di terza missione del Sistema bibliotecario. Tramite tale infrastruttura, infatti, l'Università degli Studi di Torino realizza una cooperazione fattiva con diversi attori pubblici e privati del panorama culturale cittadino e con le amministrazioni locali e regionali, manifestando attenzione verso le istanze e i bisogni del territorio ed effettuando azioni di trasferimento di competenze tecnologiche e informative.

La migrazione dei record bibliografici è avvenuta in più riprese a partire dalla primavera del 2016, data dell'ingresso del primo gruppo di 13 biblioteche di istituti culturali torinesi, prima ospiti del catalogo regionale *Librinlinea*, accomunate dall'aver riconosciuto nell'università un ambito di riferimento, per la storia stessa degli enti e per le caratteristiche altamente specializzate delle collezioni e per il tipo di utenza costituita da accademici e studenti universitari, in larga misura sovrapponibile a quella dell'ateneo.

Il nucleo centrale dei nuovi aderenti è rappresentato dalle biblioteche degli enti che, nello stesso anno, hanno costituito il *Polo del '900*, un'aggregazione di fondazioni e centri di ricerca sul Novecento<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> Il polo del '900 è una aggregazione di fondazioni e centri di ricerca che hanno trovato una nuova e prestigiosa sede nei settecenteschi Quartieri militari juvarriani, appositamente rinnovati col contributo della Compagnia di San Paolo. Si tratta delle biblioteche dell'Archivio Nazionale Cinematografico

Le altre biblioteche entrate nel catalogo del Polo bibliografico della ricerca in questa prima fase sono state quelle dell'Accademia di Medicina, dell'Accademia delle Scienze, della Fondazione Luigi Einaudi e della Fondazione Luigi Firpo<sup>17</sup>.

Per questa prima migrazione di dati, accompagnata dalla formazione del personale bibliotecario, sono state usate procedure già sperimentate in occasione della creazione del Polo UTO. Ciononostante la mole dei dati interessati e il numero di biblioteche e di bibliotecari coinvolti, così come l'eterogeneità del patrimonio, dell'utenza e dei servizi offerti ha reso l'operazione quanto mai impegnativa. Complessivamente sono migrati oltre 600.000 record, scaricati dal Polo TOO in formato unimarc e importati nella base dati del Polo UTO: lo spostamento ha richiesto una fase preliminare di studio delle configurazioni di ciascuna biblioteca (collocazioni, inventari, soggetti, gestione dei fornitori, che sono stati scaricati a parte), un primo import in un ambiente di prova, dove ciascuna biblioteca ha potuto verificare lo stato dei propri dati nel nuovo gestionale e familiarizzare col nuovo sistema e poi un secondo scarico dati definitivo, importato nell'ambiente di produzione<sup>18</sup>. Nel sistema gestionale sono state create ex novo 13 biblioteche e 26 bibliotecari sono stati formati all'uso delle funzioni del nuovo ILS e dell'OPAC e coinvolti nelle pratiche gestionali e catalografiche del Polo UTO.

Successivamente è stata sperimentata una migrazione di diverso tipo, che ha interessato la Biblioteca europea Gianni Merlini<sup>19</sup>, dotata di un catalogo locale, non aderente a SBN, e confluita nella biblioteca Norberto Bobbio della quale è divenuta sezione. Un'esperienza simile, dal punto di vista tecnico, è quella della Biblioteca dell'Istituto nazionale di ricerca metrologica (INRIM), migrata nel 2018, anch'essa sino ad allora provvista unicamente di un catalogo locale. Per tali realtà, l'inserimento nel sistema informativo del Polo Bibliografico della ricerca, oltre all'importazione dei dati bibliografici da una base dati locale, ha comportato

della Resistenza, del Centro Studi Piero Gobetti, dell'Istituto Piemontese Antonio Gramsci, della Fondazione Carlo Donat Cattin, della Fondazione Vera Nocentini, dell'Istituto di Studi Storici Gaetano Salvemini, dell'Ismel (Istituto memoria e cultura del lavoro, dell'impresa e dei diritti sociali), della Rete italiana cultura popolare, accanto a quella dell'Istituto piemontese di Storia della Resistenza, già presente in tale sede dal 2003. Il trasferimento di tali istituti, avvenuto anch'esso nel 2016, ha comportato una complessa fase di analisi, spostamento e ricollocazione delle collezioni librerie, preceduta dalla progettazione dei nuovi spazi (comprendenti sale lettura, scaffalature aperte, depositi, spazi per l'accoglienza e spazi polifunzionali destinati ad eventi, incontri, conferenze o esposizioni) e seguita dalla migrazione dei dati catalografici, nonché dall'attivazione di una nuova piattaforma informatica per i dati archivistici. Il sito del Polo del '900 è: <<https://www.polodel900.it/>>.

<sup>17</sup> Si tratta di istituti culturali che custodiscono un patrimonio librario antico e raro di straordinario valore.

<sup>18</sup> Le operazioni di analisi preliminare e import sono state effettuate dalla ditta DM Cultura, che fornisce il sistema Sebina e l'assistenza tecnica, mentre l'ICCU ha provveduto allo spostamento delle localizzazioni in Indice. Il coordinamento tra i bibliotecari, gli enti e le ditte coinvolte è stato garantito dall'ufficio Servizi bibliografici digitali dell'Ateneo che ha svolto anche attività di supporto e assistenza in tutte le fasi della migrazione.

<sup>19</sup> La Biblioteca Gianni Merlini, a sua volta, raggruppava il patrimonio bibliografico e documentale del Centro studi sul federalismo (CSF) e dell'Istituto universitario di studi europei (IUSE).

una successiva e complessa fase di “pulizia” e allineamento dei propri dati con l’Indice<sup>20</sup>: l’adesione al catalogo collettivo nazionale fornisce oggi maggiore visibilità e una più elevata qualità delle descrizioni bibliografiche a tali patrimoni bibliografici.

Una seconda fase di ampliamento del Polo, svoltasi nel 2018, ha riguardato la migrazione di tre biblioteche ecclesiastiche: la biblioteca del Seminario Arcivescovile, la biblioteca della Curia Metropolitana (soggetti che insieme costituiscono il Polo teologico torinese) e la biblioteca dell’Istituto internazionale Don Bosco di Torino, per un totale di oltre 30.000 record - e la creazione ex novo delle biblioteche della Fondazione 1563 per l’arte e la cultura e del Conservatorio statale di musica G. Verdi di Torino<sup>21</sup>.

Nel settembre 2019 è avvenuto l’ingresso nel Polo della Biblioteca Silvio Curto del Museo delle antichità egizie di Torino, anch’essa dotata in precedenza di un catalogo locale e che ha deciso in tal modo di aderire a SBN. Infine è in corso la migrazione completa della Biblioteca del Centro teologico di Torino (con oltre 33.000 localizzazioni) all’interno della Biblioteca del Seminario arcivescovile, nel Polo UTO. Il nuovo catalogo del Polo bibliografico della Ricerca, così esteso ed integrato - 55 biblioteche attive sul sistema gestionale, afferenti a 20 enti oltre all’Ateneo torinese, con oltre 300 operatori e più di 2.000.000 di titoli tra libri e periodici - disponibile attraverso l’OPAC di Polo ma anche attraverso il discovery tool Tutto<sup>22</sup>, migliora la ricercabilità e l’accessibilità del patrimonio bibliografico delle biblioteche aderenti, incrementando la qualità e l’efficienza dei servizi, garantisce economie di scala e un più ampio utilizzo di strumenti innovativi messi a disposizione della cittadinanza e rappresenta una piattaforma adatta a supportare ulteriori avanzamenti in termini di collaborazione e coordinamento tra gli enti aderenti.

### **Il reference digitale collaborativo: un servizio digitale integrato per la città**

Nel 2014 il Sistema bibliotecario d’Ateneo dell’Università degli Studi di Torino, come accennato, ha inaugurato il servizio Tutto (basato sul discovery tool *Primo* di Ex Libris) per offrire una ricerca integrata tra risorse cartacee (descritte nel catalo-

<sup>20</sup> Questa fase di pulizia e allineamento dei dati catalografici con l’Indice, sia per la Biblioteca Merlini sia per la Biblioteca dell’INRIM, è ancora in corso alla data attuale.

<sup>21</sup> Se le biblioteche ecclesiastiche operavano già in SBN nel Polo regionale piemontese presentando quindi un patrimonio per la maggior parte già disponibile nei cataloghi online e una consolidata esperienza da parte del personale bibliotecario, nel caso delle ultime due biblioteche l’ingresso nel Polo della ricerca ha coinciso con un momento di riorganizzazione e valorizzazione di tali strutture, che hanno avviato la catalogazione del proprio materiale bibliografico proprio nel nuovo contesto.

<sup>22</sup> Si veda il servizio su: <[www.tutto.unito.it](http://www.tutto.unito.it)>.

go del Polo della ricerca) ed elettroniche (i pacchetti di riviste online sottoscritti dall'Ateneo). Sin dall'attivazione, al discovery è stato associato un servizio di reference online sincrono, basato su una live chat<sup>23</sup>, fruibile tramite un box che può essere attivato in qualunque momento durante la navigazione su Tutto. Inizialmente l'associazione di Tutto e della chat aveva lo scopo di aiutare gli utenti a usufruire del nuovo strumento di ricerca bibliografica, illustrandone il funzionamento. Ben presto la chat si è rivelata però un servizio molto apprezzato dagli utenti non solo per chiedere istruzioni sull'uso di Tutto, ma anche per avere supporto nella ricerca bibliografica in generale, per conoscere i servizi offerti dal sistema bibliotecario o per risolvere problemi di carattere tecnico per l'accesso da casa alle risorse online. Significativo è stato anche l'uso da parte di utenti esterni all'Ateneo. Tutto ha permesso di superare la frammentazione dei servizi per la ricerca bibliografica, unendo sotto un'unica interfaccia la ricerca su Catalogo e tramite OpenURL resolver<sup>24</sup>, la chat ha facilitato e offerto fluidità alle ricerche<sup>25</sup>.

Questo ampio ricorso all'assistenza *live* ci ha reso consapevoli di molte criticità riscontrate dagli utenti<sup>26</sup> e ci ha orientato verso una nuova prospettiva: è naturale proporre a chi naviga e fa ricerca in rete un'assistenza online e in tempo reale rispetto alle sue attività e contestuale al manifestarsi dei bisogni informativi. Tale riflessione ci ha spinti ad aggiungere un'istanza della chat anche sul sito web del Sistema bibliotecario d'Ateneo.

Quando si è trattato di scegliere il supporto tecnico per la chat si è puntato alla stessa semplicità che proponeva Tutto nella sua interfaccia: il discovery può essere interrogato con una *single search box* come Google e si doveva evitare che proprio lo strumento con cui richiedere aiuto rallentasse o complicasse le azioni degli utenti. Dopo un'analisi dei software disponibili sul mercato, la scelta è caduta su SnapEngage<sup>27</sup>: questo prodotto è stato scelto sia per la semplicità di configurazione sia per la facilità d'uso per gli utenti. Il sistema è configurato in modo da non rendere necessario registrarsi per iniziare una conversazione, ma è sufficiente cliccare sull'icona che rappresenta in maniera simbolica la presenza del servizio (un fumetto verde sul lato destro dello schermo). È stato scelto di configurare la chat come un

<sup>23</sup> Il servizio di reference tramite live chat è definito sincrono poiché domanda e risposta sono in tempo reale e la conversazione si svolge come dal vivo. Diversa invece è la tempistica di un'assistenza via mail, per cui dalla richiesta dell'utente può passare tempo e lo scambio può articolarsi in un arco temporale più esteso.

<sup>24</sup> L'Università degli Studi di Torino adotta il software *SFX* di Ex Libris.

<sup>25</sup> Lynn Silipigni Connaway – Timothy J. Dickey – Marie L. Radford, *If it is too inconvenient I'm not going after it: Convenience as a critical factor in information-seeking behaviors*, «*Library & Information Science Research*», 33 (2011), n. 3, p. 179–90, <<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.12.002>>.

<sup>26</sup> Maria Vittoria Muzzupapa – Marco Stefano Tomatis – Franco Carlo Bungaro, *Live chat e natural language processing in sinergia per il miglioramento dei servizi bibliotecari*, «*Biblioteche Oggi Trends*», 3 (2017), n. 1, p. 41–53, <<https://doi.org/10.3302/2421-3810-201701-041-1>>.

<sup>27</sup> Per maggiori informazioni sul software: <[www.snapengage.com](http://www.snapengage.com)>.

servizio proattivo: se l'utente rimane inattivo oltre un tempo prestabilito, la finestra di dialogo si apre automaticamente e chiede all'utente se ha bisogno di aiuto.

Per favorire l'interazione con gli utenti, oltre a mostrare il nome del bibliotecario che fornisce assistenza si è scelto di associarvi la foto: personalizzare (e umanizzare) l'assistenza permette infatti un approccio più amichevole e rassicurante per gli utenti.

Dopo alcuni mesi dall'avvio del servizio sono state condotte alcune analisi e riflessioni sul linguaggio e sulle tecniche di conversazione adottati durante le chat. Con uno studio basato su tecniche di *text mining* e di analisi linguistica informatizzata tramite algoritmi, appoggiandoci alla semiotica e alla linguistica in generale, sono state studiate la modalità di espressione degli utenti e i metodi applicati dai bibliotecari di reference. Si è potuto osservare come sia difficile per chi fa ricerca non solo impostare le stringhe di termini o usare i servizi, ma anche chiedere assistenza in caso di difficoltà, soprattutto per la complessità del vocabolario da usare per descrivere il problema in maniera appropriata. Altrettanto complesso risulta per l'operatore di reference interpretare il bisogno espresso dall'utente e fornire una risposta in maniera semplice, che sia risolutiva e adeguata alle modalità di conversazione proprie del mezzo elettronico<sup>28</sup>.

In questi anni di attività della live chat, i fruitori non sono stati solo gli utenti istituzionali dell'Ateneo di Torino (docenti, ricercatori, studenti, personale amministrativo), ma anche utenti esterni e, tra essi, utenti delle biblioteche civiche e di altre istituzioni. Questo dato ha portato a sviluppare e offrire un servizio di reference adatto anche a chi non fa parte della comunità accademica, ma soprattutto a valutare la possibilità di una eventuale estensione del servizio di live chat anche a biblioteche al di fuori del nostro contesto, in particolare alle biblioteche civiche o a quelle biblioteche specialistiche che, come precedentemente illustrato, hanno inserito i loro record bibliografici nel nostro catalogo.

Lo scopo di tale estensione sarebbe quello di sperimentare una forma di reference digitale collaborativo tra le biblioteche universitarie, gli istituti di ricerca e le biblioteche civiche di pubblica lettura, con un servizio on line di assistenza e consulenza agli utenti in campo bibliografico e documentale.

In parte un primo test di reference collaborativo tra biblioteche lo abbiamo già eseguito a partire dal 2015, estendendo il servizio di chat ad alcune biblioteche dell'Ateneo (Biblioteca socio-giuridica N. Bobbio, storica di Ateneo A. Graf, di psicologia F. Kiesow e di Economia e Management). Il risultato della sperimentazione è stato soddisfacente poiché gli operatori hanno potuto gestire il reference in maniera partecipata, offrendo un'assistenza più puntuale e specializzata per ambito disciplinare e più pertinente ai servizi offerti dalle biblioteche coinvolte.

<sup>28</sup> Maria Vittoria Muzzupapa – Marco Stefano Tomatis, *Live chat e Digital Humanities: il Reference Online incontra il Text Mining*, in: *La biblioteca (in)forma: digital reference, information literacy, e-learning*, Milano, Editrice Bibliografica, 2018, p. 205–18.

Un'estensione del servizio potrebbe prevedere un allargamento dello stesso tipo di assistenza e consulenza al territorio cittadino: formare una rete di bibliotecari di reference, ciascuno con la sua specializzazione, in grado di accogliere un ampio ventaglio di necessità e domande e in grado di individuare i servizi più appropriati e di indirizzarvi gli utenti.

### Progetti futuri e conclusioni

La creazione dell'infrastruttura tecnologica del Polo bibliografico della ricerca dedicata alla *discoverability*, all'accesso, al reperimento delle informazioni bibliografiche e alla valorizzazione delle collezioni presenti sul territorio piemontese rappresenta solo un primo tassello di una collaborazione progettuale che, ci auguriamo, diventi più ampia, ricca e articolata.

Per rimanere all'ambito dei servizi bibliotecari, oltre ad iniziare a strutturare una proposta di estensione al territorio del servizio di reference digitale tramite *live chat* a cui abbiamo dedicato in questa sede uno specifico approfondimento, un progetto a cui si pensa di metter mano è la redazione di una carta integrata dei servizi, che permetta a tutte le componenti del Polo bibliografico della ricerca di rendere più uniformi, complementari e sinergiche le modalità di erogazione dei servizi stessi, secondo un principio di maggiore consapevolezza delle diverse offerte e valorizzandone la ricchezza complessiva.

Ricordiamo che la carta dei servizi è quel documento finalizzato a mettere a fuoco i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca e/o dal sistema bibliotecario; attraverso di essa la biblioteca/sistema si assume l'impegno di fornire agli utenti e al territorio informazioni chiare sulle modalità di organizzazione dei servizi e della relativa qualità, in un'ottica di miglioramento continuo dell'offerta. La carta dei servizi rende espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro a cui sono rivolti i servizi della biblioteca/sistema. Si tratterebbe, quindi, di mettere a punto una carta dei servizi condivisa, prezioso strumento per razionalizzare, comunicare e promuovere i servizi bibliografici di Polo nel loro complesso<sup>29</sup>,

<sup>29</sup> Per quanto riguarda le biblioteche speciali appartenenti a enti, fondazioni e istituti religiosi l'adesione a questa carta dei servizi potrà favorire l'apertura ad un pubblico ampio, la messa a disposizione delle collezioni in consultazione e la fornitura di un insieme di necessari servizi aggiuntivi (ad esempio: informazioni bibliografiche, riproduzione). Occorre sin da subito sottolineare che i servizi offerti all'utente – ad eccezione del set minimo sopracitato – non potranno essere applicati in modo uniforme, in considerazione della notevole diversità di tipologie bibliotecarie presenti nella rete del Polo bibliografico della ricerca (ad esempio il numero di ore / giorni di apertura al pubblico differiscono molto a seconda della tipologia di biblioteca che può garantire una biblioteca universitaria è molto differente da quanto è in grado di fare mediamente una biblioteca speciale). Inoltre la scelta di aderire al Polo bibliografico della ricerca deve rappresentare per le biblioteche un'occasione fruttuosa per riconsiderare e migliorare i servizi offerti e le relative modalità di erogazione in una logica cooperativa e non può, diversamente, proporsi come insieme di vincoli rigidi, pena il rischio di non poter accogliere e valorizzare nuove e preziose collezioni documentarie provenienti dal territorio.

servizi che così modulati diventerebbero un concreto supporto informativo non solo per l'utenza universitaria ma anche, quanto più possibile, per il territorio, per tutti i cittadini, indipendentemente da variabili di provenienza e domicilio.

La realizzazione di una carta dei servizi di Polo, parallelamente all'infrastruttura integrata del Polo bibliografico della ricerca, gioca, a nostro parere, un ruolo decisivo per il rafforzamento dei rapporti con il territorio e potrebbe costituire una sorta di tela bianca a partire dalla quale stimolare e potenziare reciproche sinergie virtuose – in gran parte riconducibili ad attività di terza missione per le biblioteche accademiche – riguardanti, ad esempio, lo sviluppo ulteriore dei servizi digitali del Polo bibliografico della ricerca, attività di valorizzazione del patrimonio culturale e molto altro.

*The bibliographic Hub of Research of the University of Turin was born after a number of libraries belonging to different research institutions of Turin decided to be part of the National Library Service (SBN) UTO hub and take advantage of the technological facilities the University of Turin could provide. The bibliographic Hub of Research is a project that plays a leading role within the Third mission activities of the University of Turin's Library System. As a consequence of this initiative, the University of Turin could offer the territory both its own technological infrastructure and library support and was able to build a proactive cooperation with different public and private cultural actors and with local and regional public administrations. The article outlines the steps that led to the creation of the National Library System "UTO" Hub and, subsequently, its evolution into the Bibliographic Hub of Research. It represents both a technical platform and a ground for realizing Third mission activities. This hub can be seen as a starting point for planning wider and more complex collaboration projects in the future such as extending the live chat reference service to those libraries which operate outside the University of Turin and create an integrated Service charter for the whole Bibliographic Hub of Research.*

L'ultima consultazione dei siti web è avvenuta nel mese di dicembre 2019