

Laura Ghisoni¹

Se 742 vi sembrano pochi

L'incremento dell'uso di NILDE in una biblioteca pubblica

La presente relazione tratta dell'esperienza di NILDE in una biblioteca pubblica, la Passerini-Landi di Piacenza.

La biblioteca comunale Passerini-Landi

Fu fondata nel 1774 da Ferdinando di Borbone, duca di Parma e Piacenza, e deve la sua denominazione a due importanti lasciti: quello del conte Pier Francesco Passerini (seconda metà del Settecento) e quello del marchese Ferdinando Landi (secolo successivo).

La Passerini-Landi è sia biblioteca storica legata al territorio piacentino, sia biblioteca di pubblica lettura e centro culturale che ospita mostre, conferenze e attività didattiche; è biblioteca di conservazione e di divulgazione, si colloca fra tradizione e modernità.

La Passerini-Landi è organizzata su tre livelli:

1. il primo livello è stato creato per rendere la biblioteca più amichevole e vicina ai bisogni di informazione, cultura e svago degli utenti. Offre il materiale di interesse più divulgativo, la narrativa, gli audiovisivi, i quotidiani;

¹ Biblioteca comunale Passerini-Landi, Piacenza.

2. il secondo livello ospita la saggistica e la manualistica, per soddisfare il bisogno di approfondimento e studio;
3. il terzo livello o settore a magazzino accoglie i libri di minor circolazione e comprende la pregevole collezione del fondo antico.

Il patrimonio

Il patrimonio della biblioteca attualmente ammonta a circa 266.000 volumi, di cui 100.000 del fondo antico e 166.000 del fondo moderno.

I periodici

La biblioteca possiede quasi 2.000 periodici e tra questi gli abbonamenti in corso sono un centinaio.

Non tutte le riviste sono catalogate: diversi titoli si trovano solo su schede cartacee o in appositi file a circolazione interna.

In ACNP sono presenti 539 periodici, di cui attivi 192. Alcune delle riviste presenti in ACNP, di carattere storico e politico, appartengono all'Istituto storico della Resistenza e dell'età contemporanea di Piacenza.

L'ambito disciplinare

Il patrimonio bibliografico e documentario è per la maggior parte di ambito umanistico (storico-letterario, filosofico, giuridico). Notevole è la ricca sezione locale, legata al patrimonio piacentino, che comprende documenti grafici, iconografici, audiovisivi e una consistente raccolta di periodici.

Utenti e prestiti

Nel 2015 gli utenti attivi sono stati 5.800 e i prestiti circa 108.000.

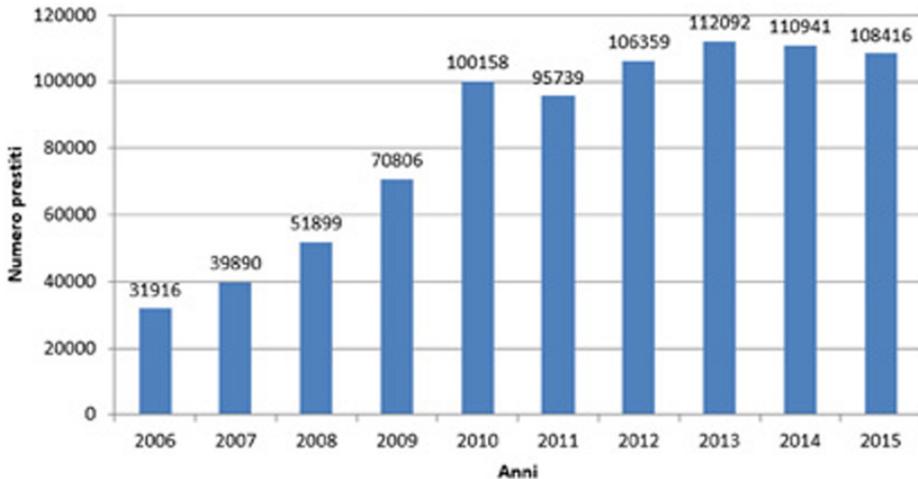


Fig. 1 – Andamento prestiti 2006-2015

Sopra, il grafico relativo all'andamento dei prestiti negli anni 2006-2015: il numero di prestiti è tendenzialmente in aumento, così come la frequentazione della biblioteca e la fruizione degli altri servizi che essa offre.

Il prestito interbibliotecario

Tra la fine degli anni '90 e i primi anni 2000, il bibliotecario addetto al *reference* si occupava anche dei pochissimi scambi ILL e DD. In seguito le richieste sono gradualmente aumentate e nel 2002 è stato istituito un ufficio apposito per il prestito interbibliotecario.

Oggi presso quest'ufficio sono attivi i servizi di prestito inter-sistemico (tra le biblioteche del Polo bibliotecario piacentino), prestito interbibliotecario e *document delivery* nazionale ed

internazionale. Di seguito alcuni dati statistici relativi al 2015:

	Richieste Immesse	Richieste ricevute
Prestito Intersistemico	627	1433
DD Intersistemico	14	23
Prestito Interbibliotecario	305	53
DD Interbibliotecario fuori NILDE	169	27

Per quanto riguarda le richieste internazionali, che sono circa

Tab. 1 – Prestiti interbliotecari e dd (anno 2015)

una decina all'anno, le biblioteche partner sono principalmente quelle di area tedesca e gli scambi vengono gestiti tramite il servizio SUBITO. L'organico dell'ufficio è attualmente costituito da due addette (più altre due per eventuali sostituzioni): la collega Lucia Genesi, referente per i servizi interbibliotecari, e la sottoscritta. I turni lavorativi, sempre al pubblico, non sono però in compresenza, quindi di fatto è una sola persona ad occuparsi delle richieste ILL e DD e dei compiti correlati (posta, contabilità, gestione dei francobolli e degli IFLA *voucher*, ecc.). Per questo motivo il tempo da dedicare ad attività di *back office* come un'adeguata promozione dei servizi offerti, è spesso scarso.

I cataloghi

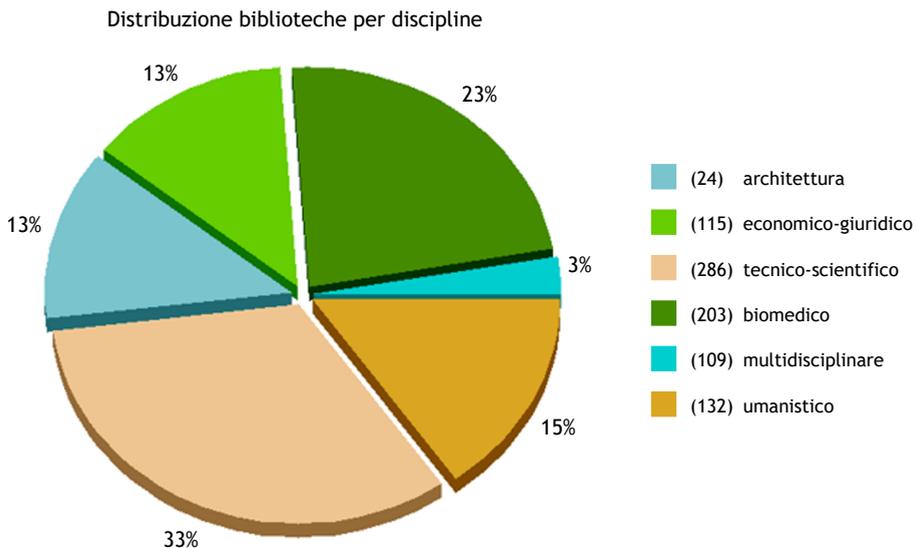
- Portale del Polo bibliotecario piacentino:
<www.leggerepiace.it>;
- SBN cod. PC0030 (la biblioteca utilizza il modulo ILL-SBN per gestire le richieste di ILL e DD, ma al momento il posseduto non è visibile nel catalogo);
- MAI;
- ACNP cod. PC005.

NILDE

Le tipologie di biblioteche aderenti a NILDE

Attualmente le biblioteche aderenti a NILDE sono 869, di cui:

- 670 universitarie;
- 77 del Servizio Sanitario Nazionale;
- 68 di ente pubblico di ricerca;
- 36 di altro ente pubblico (tra queste troviamo le biblioteche civiche / comunali, come la Passerini-Landi, la Sormani di Milano – iscritta da poco – la civica di Cologno Monzese, la Gambalunga di Rimini, solo per citarne alcune);
- 17 di ente privato senza scopo di lucro;
- 1 di ente pubblico cantonale².



Le biblioteche

Fig. 2 – Tipologie di biblioteche aderenti a NILDE

² I dati sono tratti dal sito NILDE <<https://nilde.bo.cnr.it/learn.php?inc=network>> (ultimo accesso 16.06.2017).

NILDE sono per la maggior parte universitarie e di ricerca, e di ambito prevalentemente tecnico-scientifico e biomedico. Queste tipologie di biblioteche rappresentano i destinatari privilegiati e i principali utilizzatori del servizio, poiché gli esiti delle ricerche scientifiche sono affidati più alle pubblicazioni periodiche che alle monografie, e NILDE è lo strumento più rapido ed efficace per lo scambio di articoli.

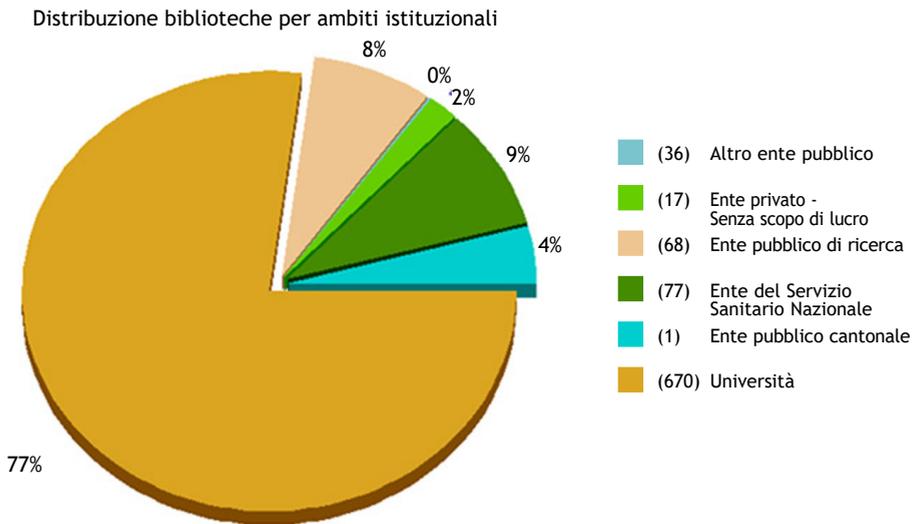


Fig. 3 – Biblioteche NILDE per ambiti disciplinari

Del *network* fanno però parte anche alcune biblioteche pubbliche di ente locale, come appunto la Passerini-Landi, che ha aderito nel 2003.

Perché aderire a NILDE da parte di una biblioteca pubblica?

- perché connette in modo rapido ed efficace la biblioteca pubblica di piccole e medie dimensioni con altre tipologie di biblioteca, in particolare universitarie;

- perché, insieme agli altri servizi interbibliotecari, permette di soddisfare le esigenze di tipo specialistico degli studenti universitari (laureandi, dottorandi, tesisti), che sono fra gli utenti più attivi della biblioteca;
- perché è uno strumento fondamentale di cooperazione interbibliotecaria;
- perché rappresenta un sistema per uniformare le procedure di DD grazie alla condivisione del regolamento e di buone pratiche d'uso.

NILDE in Passerini-Landi

Promozione

Il servizio NILDE è stato promosso tramite:

- realizzazione di un pieghevole da distribuire agli utenti;
- realizzazione di una locandina formato A3 esposta in biblioteca nelle apposite bacheche;
- predisposizione di un *tutorial* per la creazione di un proprio *account* da inviare tramite mail agli utenti interessati;
- invio di una mail di presentazione del servizio ai colleghi della Passerini-Landi e delle biblioteche del Polo piacentino (in allegato locandina e pieghevole, con preghiera di diffusione);
- sezione dedicata a NILDE all'interno del sito Internet della biblioteca (<<http://www.passerinilandi.piacenza.it/bibliotecadigitale/servizi-online/nilde>>);
- *post* periodici sulla pagina Facebook della biblioteca <www.facebook.com/passerinilandi>.

Il contatto diretto con il bibliotecario che suggerisce all'utente l'utilizzo di NILDE rimane in ogni caso, in base

alla nostra esperienza, il modo più efficace per promuovere il servizio.

Gli scambi con biblioteche NILDE

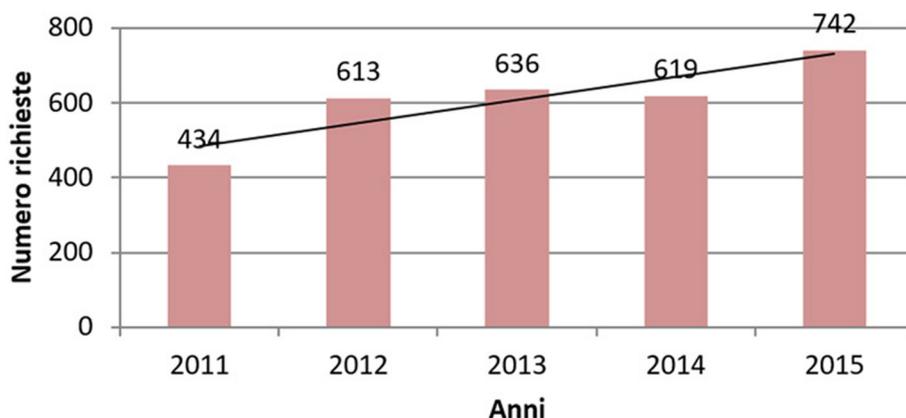


Fig. 4 – Scambi totali con biblioteche NILDE 2011-2015

Se consideriamo il quinquennio 2011-2015, notiamo che l'uso di NILDE è andato crescendo nel corso degli anni. Gli scambi totali – *borrowing* e *lending*, richieste evase e inevase – dai 434 del 2011 salgono a 742 nel 2015 (di qui il titolo della relazione *Se 742 vi sembrano pochi*) e la linea di tendenza mostra chiaramente l'andamento positivo dell'uso di NILDE.

Il grafico seguente mostra la situazione più dettagliatamente: vengono prese in considerazione solo le richieste evase e vengono separati lato *borrowing* e lato *lending*.

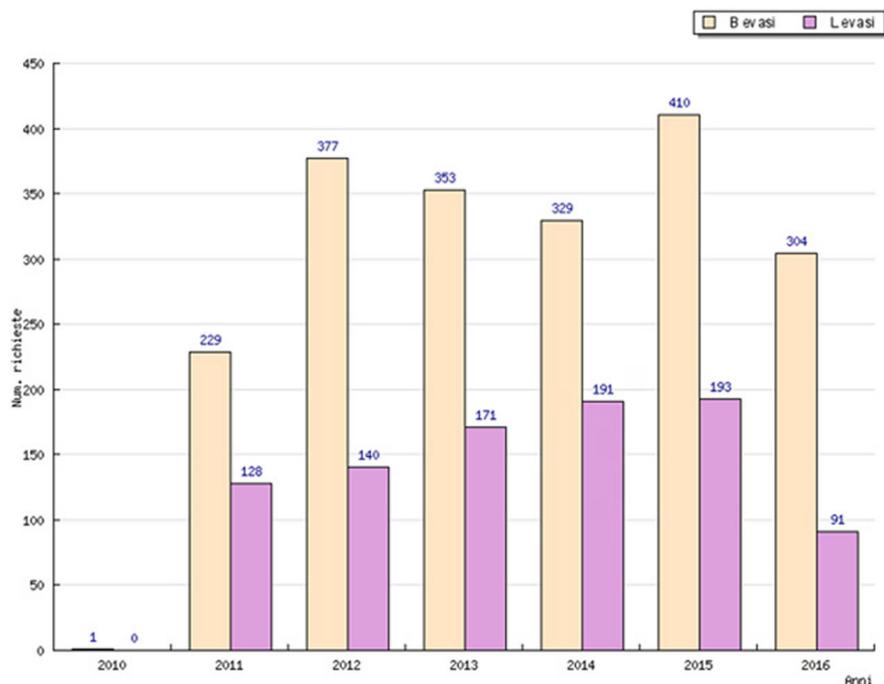


Fig. 5 – Scambi effettivi con biblioteche NILDE

Si nota che, mentre i *lending* crescono progressivamente, i *borrowing* hanno un andamento discontinuo, ma la tendenza è all'aumento; infatti si passa dalle 229 richieste del 2011 alle 410 del 2015, con un incremento del 79%.

Nel 2015 gli scambi totali effettuati con NILDE sono stati 742, di cui 513 richieste immesse e 229 ricevute. Le richieste evase sono 410 lato *borrowing* e 193 lato *lending*.

Di seguito il dettaglio delle richieste dell'ultimo anno, il 2015:

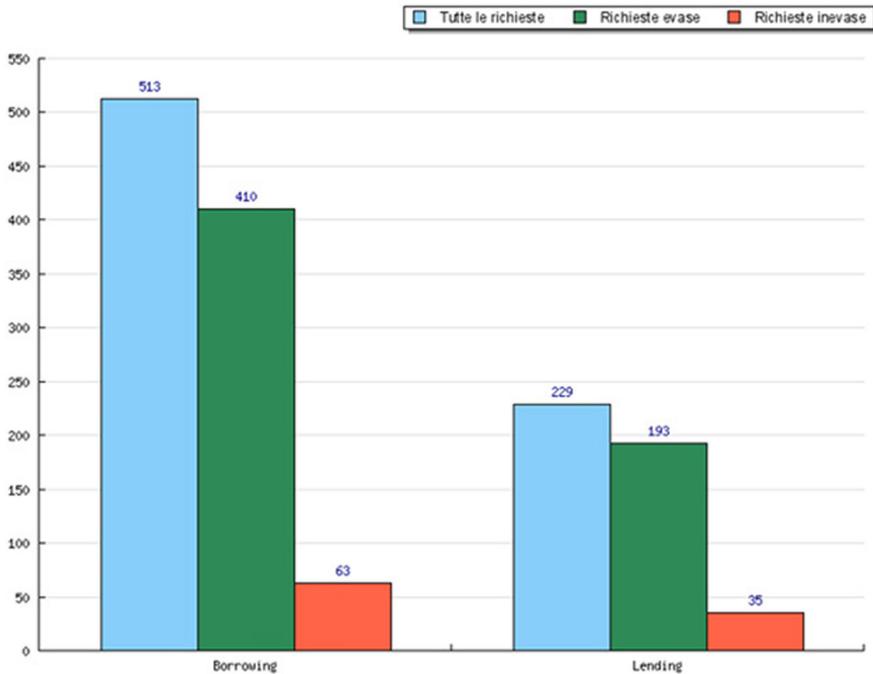


Fig. 6 – Dettaglio scambi 2015

Dagli ultimi due grafici si vede che le richieste lato *borrowing* sono molte di più rispetto a quelle del lato *lending*, discrepanza certamente dovuta al fatto che dei 2.000 periodici posseduti, soltanto 539 si trovano in ACNP. Il *lending* riguarda quasi esclusivamente i periodici: le parti di libri non vengono richieste, dal momento che il nostro posseduto non è ancora presente in SBN e il catalogo MAI non è attualmente funzionante.

Tipologie di utenti

Essendo la Passerini-Landi una biblioteca pubblica, le tipologie di utenti NILDE sono molto diversificate.

Senza dubbio la fetta maggiore è costituita dagli studenti universitari³, ma non mancano altre categorie, come ricercatori, studiosi locali, professionisti (avvocati, ingegneri, medici, architetti), pensionati...

Degli utenti che ricevono i documenti tramite NILDE, solo una piccola parte utilizza direttamente il servizio mediante il modulo NILDE Utenti. Inoltre, gli utenti totali registrati al servizio sono 84, ma pochissimi sono quelli attivi.

Indicatore	Valore
Num. richieste pervenute al servizio	71
Num. utenti che hanno richiesto almeno un documento	10

Tab. 2 – Indicatori relativi al Servizio NILDE utenti per l'anno 2015

Gli indicatori relativi all'anno 2015 mostrano che di 513 richieste immesse, soltanto 71 sono pervenute tramite il modulo NILDE Utenti, per 10 utenti attivi.

Lo scarso utilizzo del modulo NILDE Utenti è dovuto principalmente alle seguenti motivazioni:

- scelta, da parte degli utenti, di altri canali per l'inoltro delle richieste, come la mail o, soprattutto nel caso di persone poco avvezze all'uso del computer, il contatto diretto col bibliotecario e la compilazione dell'apposito modulo di richiesta cartaceo;
- promozione del servizio limitata ad alcuni utenti: quelli che fanno ricorso ai servizi interbibliotecari in modo continuativo e non occasionale e che mostrano dimestichezza nell'uso del computer.

³ Il polo universitario conta quattro realtà presenti a Piacenza: Università Cattolica del Sacro Cuore, Politecnico di Milano, Università degli studi di Parma (corsi di laurea in Infermieristica e Fisioterapia), Conservatorio Giuseppe Nicolini.

L'utilizzo del modulo NILDE Utenti è probabilmente legato anche alla tipologia di biblioteca: sarà senz'altro maggiore presso le biblioteche universitarie o di ricerca, in quanto si suppone che gli utenti di queste ultime (studenti, docenti, ricercatori) ricorrano al DD in modo più continuativo, che usino il computer abitualmente e che siano interessati anche ad altre funzionalità dello strumento, come quella di *reference manager*.

In ogni caso, gli utenti della Passerini-Landi che hanno avuto modo di sperimentare il servizio, ne sono rimasti molto soddisfatti.

Il grafico in basso mostra che la parte più consistente degli utenti attivi è costituita dagli studenti, ossia la categoria 'più predisposta' e maggiormente incentivata all'uso di questo canale.

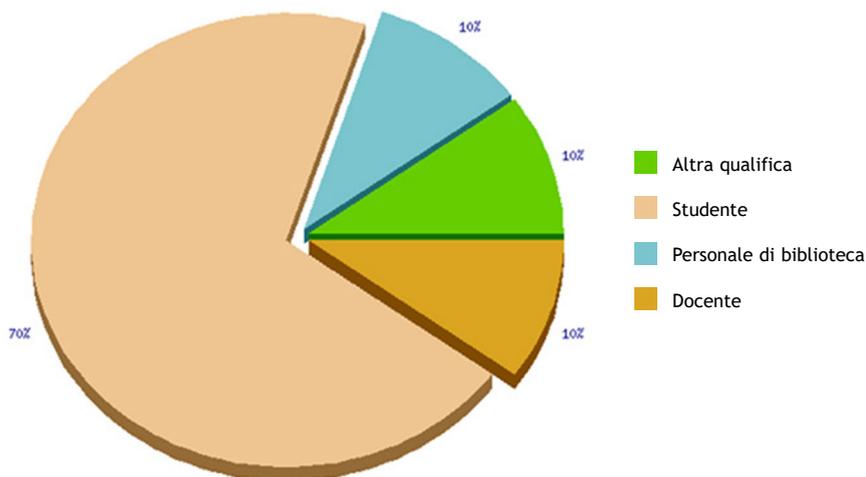


Fig. 7 – Utenti attivi per qualifica (2015)

Tipologie di richieste

Così come gli utenti, anche le richieste sono molto diversificate e spaziano in molteplici ambiti disciplinari: materie umanistiche, scientifiche, giuridiche, letterarie...

Come ho già spiegato, la maggior parte delle richieste proviene da studenti universitari, ma non mancano altre tipologie di utenti e richieste più inusuali.

Ci è capitato per esempio di richiedere, per un ricercatore locale appassionato di calcio, un articolo pubblicato su una vecchia annata della Gazzetta di Reggio e riguardante appunto la cronaca di una partita.

In un'altra occasione, un agricoltore intenzionato a piantare alcune antiche e particolari varietà di meli e peri nel suo frutteto, si è rivolto a noi per reperire informazioni a riguardo, e gli abbiamo procurato sia articoli che parti di libri, richiesti ad alcune biblioteche universitarie di agraria.

In un altro caso ancora, una signora ha richiesto un necrologio pubblicato sul Corriere della Sera.

Anche nell'ambito dell'ILL accade la stessa cosa: le richieste spaziano dallo studente o ricercatore che necessita di testi specialistici al pensionato che vuole leggere «Spie e spy-stories della II Guerra Mondiale».

Le riviste più richieste

Lato Borrowing

Il grafico mostra che le richieste spaziano negli ambiti disciplinari più diversi: letteratura, psicologia e pedagogia, geopolitica e attualità, ingegneria chimica, filosofia, archeologia, giurisprudenza, architettura.

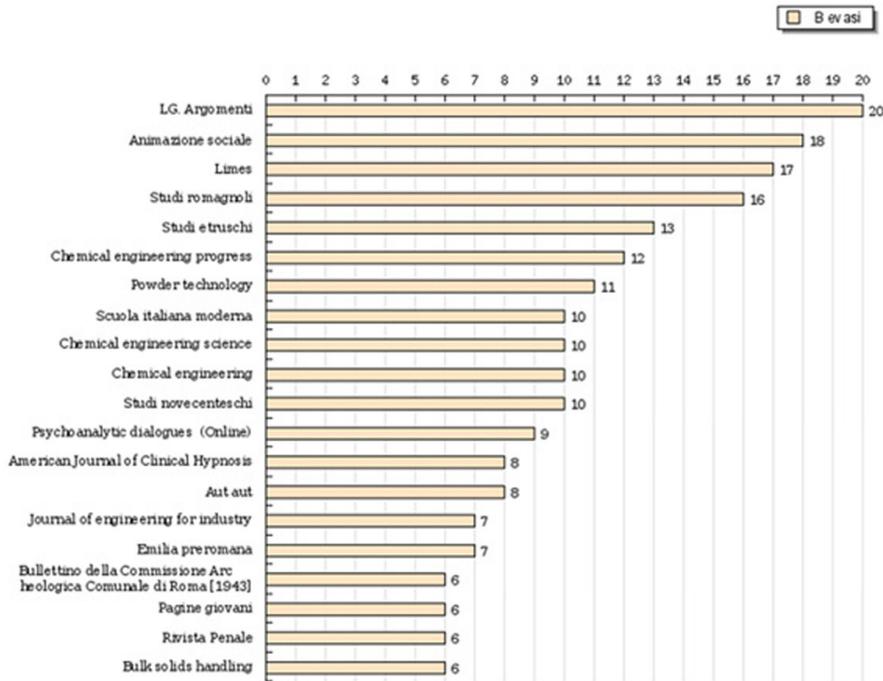


Fig. 8 – Richieste ad altre biblioteche (*borrowing*)

Lato Lending

Come biblioteca fornitrice, le riviste più richieste – coerentemente con il posseduto della biblioteca – appartengono fondamentalmente a tre ambiti:

- locale (periodici legati al territorio provinciale e regionale);
- storico-letterario;
- giuridico.

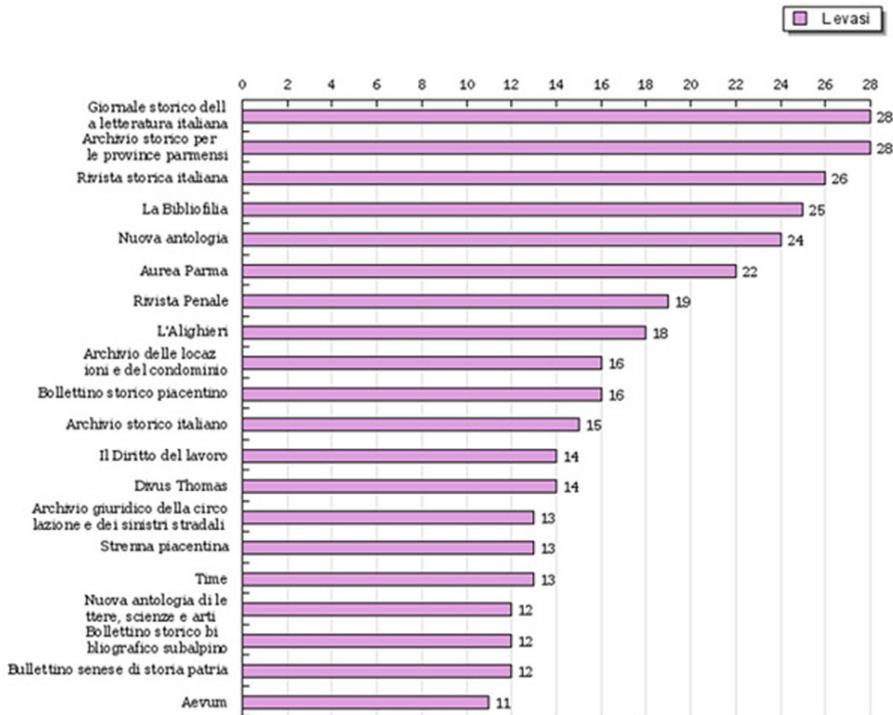


Fig. 9 – Richieste di altre biblioteche (*lending*)

Una curiosità relativa ai periodici

In Passerini-Landi sono conservati anche diversi bollettini locali delle varie Deputazioni di storia patria, per es. l'*Archivio storico per la Sicilia orientale* o gli *Atti della Società ligure di storia patria*.

La presenza di questo tipo di riviste è legata alla persona di Emilio Nasalli Rocca, uno dei protagonisti della storiografia piacentina del Novecento, direttore della biblioteca dal 1932 al 1972, che allacciò proficui rapporti con studiosi italiani e stranieri e raccolse questi periodici scambiandoli con il *Bollettino*

Storico Piacentino.

Mentre un tempo queste raccolte rappresentavano l'unico modo per gli studiosi di storia locale per attingere alle informazioni di loro interesse, oggi gli articoli possono essere facilmente reperiti tramite il DD, dunque gli scambi con il BSP sono progressivamente diminuiti e attualmente sono una quindicina.

Spesso queste riviste ci vengono richieste in NILDE.

Alcuni bollettini locali richiesti alla Passerini-Landi in NILDE nel 2015:

- *Bergomum*;
- *Civiltà Mantovana*;
- *Atti e Memorie della Società Savonese di Storia Patria*;
- *Bollettino Storico Reggiano*;
- *Archeografo Triestino*;
- *Studi Goriziani*;
- *Bollettino Storico Pistoiese*;
- *Archivio per l'Alto Adige*;
- altri...

Gli indicatori di qualità

Indicatore	Valore
Tasso successo borrowing	86.7%
Tasso successo lending	84.7%
Tempo medio di giacenza borrowing	1.12 giorni
Tempo medio di giacenza lending	0.7 giorni

Tab. 3 – Indicatori NILDE 2015

Indicatore	Valore
Tasso successo borrowing	88.7%
Tasso successo lending	85.1%
Tempo medio di giacenza borrowing	1.24 giorni
Tempo medio di giacenza lending	0.54 giorni

Tab. 4 – Indicatori NILDE 2016

Gli indicatori di qualità sono positivi: il tasso di successo è elevato sia nel *borrowing* che nel *lending*, e il tempo di fornitura basso, in particolare la fornitura di articoli lato *lending* avviene in un tempo medio inferiore alla giornata.

Le criticità

Le principali criticità emerse sono:

- squilibrio tra documenti richiesti e documenti forniti, dovuto al fatto che molti periodici posseduti non sono presenti in ACNP;
- scarso utilizzo del modulo NILDE Utenti;
- mancanza di tempo da dedicare ad attività di *back office* e promozione.

A queste si aggiunge il fatto che spesso in Passerini-Landi attenzione e risorse vengono dedicate più ad attività di promozione della lettura e Internet (rassegne, *social network*, biblioteca digitale...) che ai servizi interbibliotecari.

Obiettivi futuri per il miglioramento del servizio

- Visibilità del posseduto nel catalogo SBN: a breve la Passerini-Landi entrerà in SBN con il proprio posseduto, che

sarà in parte visibile nel catalogo presumibilmente da settembre di quest'anno. Si auspica in questo modo un aumento delle richieste ILL, DD e NILDE lato *lending*;

- progetto di catalogazione delle riviste presenti in sala *Abside* (una sala dei magazzini così chiamata perché nel complesso architettonico che ospita la biblioteca e la chiesa di San Pietro, è proprio sopra all'altare della chiesa): si tratta di circa 500 periodici, in gran parte del 19° e 20° secolo, quasi tutti cessati, interessanti per gli argomenti trattati e/o per il periodo storico cui fanno riferimento. Grazie a questo progetto di valorizzazione del patrimonio della biblioteca, le riviste saranno visibili in ACNP e questo potrebbe accrescere il numero delle richieste ricevute in NILDE;
- Incremento delle iniziative di promozione di NILDE al fine di ampliare il bacino di utenza e incentivare l'uso del modulo NILDE Utenti e della funzione di *reference manager*.

Riconoscimenti ricevuti per i servizi interbibliotecari

- Riscontri molto positivi emersi nelle indagini di *customer satisfaction* (questionari e *focus group*);
- articolo pubblicato sul quotidiano locale *Libertà* del 22 aprile 2010 intitolato *I segugi della biblioteca Passerini-Landi*, in cui emerge la nostra passione per il lavoro di bibliotecario.

Conclusioni

In conclusione, in base alle considerazioni sin qui esposte e all'analisi dei dati statistici, la Passerini-Landi appare in generale come una biblioteca in crescita, *'alive'* dunque, per riprendere il titolo del Convegno.

In particolare, per quanto riguarda l'esperienza di NILDE, il bilancio è decisamente positivo: si registra una tendenza all'aumento degli scambi, che nel 2015 sono stati in totale 742.

Ormai NILDE rappresenta per noi uno strumento essenziale per il DD e pensiamo che possa costituire un servizio di primaria importanza e utilità non solo per le biblioteche universitarie e di ricerca, ma anche per le biblioteche pubbliche.

Queste ultime in Italia sono oltre seimila⁴, un ampio potenziale bacino presso cui promuovere NILDE.

Ampliare il *network* estendendolo ad un numero maggiore di biblioteche pubbliche, costituirebbe un ulteriore stimolo alla cooperazione interbibliotecaria fra tipologie diverse di biblioteche.

⁴ Il dato esatto è 6.890 secondo l'*Indagine statistica sulle biblioteche pubbliche degli enti territoriali italiani* promossa dal Centro per il libro e la lettura e dall'AIB nel 2013.