

# L'esperienza con NILDE all'Università di Teramo

di Maria Teresa Miconi

## Premessa

La maggiore visibilità del patrimonio documentario delle biblioteche, grazie alla diffusione di OPAC e MetaOPAC e, in particolare per i periodici, grazie al continuo aumento del numero delle adesioni all'Archivio collettivo nazionale dei periodici (ACNP), ha facilitato ed incrementato lo scambio di articoli e di documenti scientifici fra biblioteche.

D'altra parte, il proliferare della stampa periodica e l'alto tasso di crescita dei costi ad essa relativi rendono sempre più difficile per le biblioteche la costruzione e il mantenimento di collezioni "complete" e favoriscono il ricorso a servizi di fornitura di documenti all'esterno.

Tutto ciò ha comportato in molte strutture bibliotecarie una riorganizzazione e un ripensamento del servizio di *document delivery* (comunemente abbreviato in DD)<sup>1</sup> anche alla luce delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie informatiche e telematiche.

Il presente contributo è dedicato non tanto all'esame delle funzioni e delle caratteristiche del servizio di *document delivery*, quanto piuttosto all'analisi di come l'introduzione del sistema NILDE (Network of Inter-library Document Exchange) abbia modificato questa attività nella Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria dell'Università di Teramo.

Come è noto NILDE è un software sviluppato (con tecnologia *open source*) dall'Area di Bologna del Consiglio nazionale delle ricerche<sup>2</sup>, nell'ambito del progetto BiblioMIME, allo scopo di gestire tramite Web, le transazioni di *document delivery* tra biblioteche<sup>3</sup> e rendere più efficiente lo scambio di documenti scientifici.

La sperimentazione effettuata presso la Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria non si può ritenere naturalmente esaustiva, dato che le situazioni relative al

MARIA TERESA MICONI, Università di Teramo, Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria, piazza Aldo Moro 45, 64100 Teramo, e-mail [mtmiconi@unite.it](mailto:mtmiconi@unite.it).

L'autrice ringrazia Silvana Mangiaracina (Biblioteca del CNR, Area della ricerca di Bologna) per la cortese revisione e Paola Gargiulo (CASPUR) per i preziosi suggerimenti.

I siti web sono stati controllati il 28 novembre 2007.

1 Ferruccio Diozzi. *Glossario di Biblioteconomia e di Scienza dell' Informazione*. Milano: Editrice Bibliografica, 2003. L'autore definisce il *document delivery* come l'"attività svolta da un servizio bibliotecario e/o di gestione dell'informazione, di consegna all'utente di documenti richiesti."

2 Per maggiori informazioni si rinvia alla seguente URL: <<http://NILDE.bo.cnr.it/index.php>>

3 Per chiarezza espositiva precisiamo che per transazione di DD si intende l'insieme delle operazioni che vanno dal momento della richiesta di un documento, al momento della fornitura del documento stesso.

servizio di *document delivery* nelle diverse biblioteche possono essere molto variegata e soprattutto in considerazione del fatto che l'esempio illustrato si riferisce ad una biblioteca specializzata di piccole dimensioni, tuttavia riteniamo che possa rappresentare una interessante esperienza di razionalizzazione della gestione di un servizio al pubblico che è di primaria importanza nelle biblioteche tecnico-scientifiche.

### Introduzione

La Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria è stata istituita nel 1992 poco dopo la fondazione della omonima facoltà nell'ateneo abruzzese. Serve attualmente una popolazione accademica composta da circa 950 studenti (dei corsi di laurea in tutela e benessere animale e in biotecnologie; e dei corsi di laurea specialistica-magistrale in medicina veterinaria e in biotecnologie della riproduzione), 60 docenti di ruolo e 24 tecnici di laboratorio, cui vanno aggiunti gli iscritti ai master e alle scuole di specializzazione della facoltà, dottorandi, borsisti e assegnisti di ricerca. Si tratta di una biblioteca interdipartimentale di carattere biomedico il cui patrimonio è costituito prevalentemente da periodici (circa 250 titoli cartacei, di cui 200 in abbonamento corrente) in quanto, come è noto, in campo scientifico la diffusione dei risultati dell'attività di ricerca è affidata principalmente alle pubblicazioni periodiche, piuttosto che alle monografie, essendo le prime in grado, per loro stessa natura, di garantire una maggiore tempestività e un rapido aggiornamento delle informazioni.

La Biblioteca espleta tra le attività ordinarie il servizio di fornitura documenti (in regime di reciproco scambio gratuito) a partire dal 2000 e ha risposto, unica tra le biblioteche dell'ateneo teramano, alla campagna per le adesioni lanciata dalla Biblioteca dell'Area di ricerca del CNR di Bologna, sottoscrivendo l'abbonamento in prova gratuita per la durata di un anno, alla fine del mese di novembre 2005, in concomitanza con la trasformazione di NILDE da progetto a servizio. La scrivente ha partecipato alla giornata di formazione sull'utilizzo di NILDE (versione 3.0) e modulo "NILDE Utenti" tenutasi a Bologna in data 29 novembre 2005 e ha svolto le funzioni di referente per il servizio di *document delivery* della biblioteca durante il periodo di prova.

Le motivazioni che hanno spinto la scrivente a promuovere in prima persona l'ingresso della biblioteca nel circuito NILDE sono state essenzialmente le seguenti:

- a) notevole importanza del servizio di DD, come in tutte le biblioteche scientifiche e biomediche in particolare<sup>4</sup>;
- b) avvenuto ingresso della biblioteca, nello stesso anno, in ACNP (Archivio collettivo nazionale dei periodici) e disponibilità del collegamento ACNP-NILDE<sup>5</sup>;
- c) larga diffusione di NILDE presso le biblioteche partner e in particolare in quelle regionali a carattere scientifico<sup>6</sup>;

<sup>4</sup> Si pensi che, secondo l'indagine condotta da Silvana Mangiaracina e presentata al IV Convegno NILDE (Napoli, 18-19 maggio 2006), nel periodo 2001-2005 il 41% degli scambi di documenti tramite NILDE è avvenuto tra biblioteche di tipo biomedico.

<sup>5</sup> Dal catalogo ACNP è possibile richiamare il modulo "richiesta articolo" di NILDE. Si tratta di una delle prime funzionalità attivate (disponibile fin dal 2002) che ha consentito la massima automazione delle transazioni, favorendo notevolmente la diffusione di NILDE. Durante il IV Convegno NILDE (Napoli, 18-19 maggio 2006) il Dr. Vincenzo Verniti, responsabile del catalogo ACNP, ha illustrato anche la possibilità di "settare" la maschera di ricerca del catalogo solo sulle biblioteche aderenti a NILDE attraverso la funzione Strumenti.

<sup>6</sup> Più precisamente: la Biblioteca dell'Istituto zooprofilattico sperimentale dell'Abruzzo e del Molise avente sede a Teramo; la Biblioteca unificata di scienze MMFFNN "G D'Annunzio" dell'Università degli studi di Chieti e la Biblioteca della Facoltà di medicina e chirurgia dell'Università degli studi dell'Aquila.

d) la filosofia originaria di NILDE come progetto basato su un accordo di cooperazione tra le biblioteche, finalizzato a promuovere la reciprocità degli scambi e a diffondere standard qualitativi di erogazione del servizio omogenei.

Vengono di seguito esaminati i dati relativi a 12 mesi di sperimentazione da parte della biblioteca nell'uso del software NILDE: dal 1 gennaio al 31 dicembre 2006<sup>7</sup>.

### **Analisi dei dati raccolti**

Poiché ogni transazione di DD tra biblioteche viene memorizzata dal server NILDE e il sistema è in grado di rielaborare i dati raccolti, ogni biblioteca ha a disposizione dati statistici di carattere generale sul servizio e statistiche personalizzate sugli ordini effettuati e ricevuti durante l'anno, con la possibilità di visualizzarne i singoli dettagli<sup>8</sup>.

Nello specifico, la Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria, nel corso dell'anno solare 2006, ha avuto contatti con 163 biblioteche, per la maggior parte di tipo universitario (ben 102 su 163). Tra queste, la biblioteca ha inviato il numero maggiore di richieste di documenti a biblioteche di natura analoga ovvero afferenti a strutture didattiche dello stesso tipo presso altri atenei italiani: in particolare alle biblioteche della Facoltà di medicina veterinaria dell'Università di Bologna, di Milano, di Parma, di Perugia, di Pisa<sup>9</sup>. In assoluto, tuttavia, il maggior numero di richieste (ben 43) è stato inviato alla Biblioteca dell'Istituto superiore di sanità a Roma. Infatti, sebbene questa biblioteca effettui il servizio di fornitura dei documenti a pagamento, la vasta copertura cronologica e l'alta specializzazione delle sue raccolte di periodici la rendono necessariamente un punto di riferimento unico in Italia nel settore biomedico-sanitario<sup>10</sup>. Occorre precisare che alle biblioteche della rete NILDE viene riservato un trattamento particolare che prevede l'applicazione di una tariffa forfettaria di € 4,00 ad articolo, a prescindere dal numero di pagine da cui esso è costituito. Ciò risulta particolarmente vantaggioso in caso di documenti molto lunghi e per questo motivo il Dipartimento di scienze biomediche comparate della Facoltà di medicina veterinaria di Teramo ha ritenuto opportuno accendere un *account* presso la tesoreria dell'Istituto, in modo da velocizzare la procedura di richiesta documenti e risparmiare sul costo delle operazioni<sup>11</sup>.

Dall'analisi del report per mese è possibile verificare l'andamento delle richieste. Nel corso dell'anno 2006 il picco massimo di documenti richiesti da parte della

**7** I dati del mese di dicembre 2005 sono numericamente trascurabili anche a causa della interruzione del servizio di DD durante le festività natalizie e pertanto non sono stati presi in considerazione.

**8** Comprendenti dati quali: numero d'ordine assegnato dal sistema, biblioteca fornitrice, data di richiesta, data di evasione, modalità di fornitura del documento, nome della rivista da cui è tratto, anno, titolo dell'articolo, utente, eventuali note, numero di protocollo della richiesta.

**9** Colgo l'occasione per ringraziare gli operatori del servizio di DD delle biblioteche aventi codici ACNP: BO 563, MI 102, PR 026, PG 287, PI 025.

**10** Il servizio di fornitura di documenti della Biblioteca dell'ISS è stato tariffato a partire dal mese di giugno 1998 a seguito di un decreto ministeriale. Le tariffe sono consultabili sul sito della Biblioteca all'indirizzo: <<http://www.iss.it/bibl/>>. Solo in casi particolari è prevista la fornitura gratuita di documenti (ad es. progetto Bibliosan).

**11** Allo stato attuale l'unica modalità di pagamento ammessa è quella tramite bonifico bancario anticipato e l'invio del documento può avvenire solo tramite fax o posta di superficie. L'ISS sta lavorando per risolvere questi "aspetti critici" come si evince dall'intervento di Rosalia Ferrara, M. Pia Fattaposta, Daniela Lami e Paola Moghelli al IV Convegno NILDE, Napoli 18-19 maggio 2006.

biblioteca si è avuto nei mesi di febbraio e marzo, mentre quello minimo nel mese di agosto quando, salvo urgenze, il servizio di DD è sospeso.

È molto interessante rilevare che sono ben 61 le biblioteche con le quali a fine anno lo scompenso tra articoli richiesti e articoli forniti è pari a -1. Questo basso scompenso è stato reso possibile grazie all'ausilio del report per biblioteca che costituisce uno strumento a valore aggiunto di grande importanza anche alla luce del regolamento di NILDE<sup>12</sup>. Prima di richiedere un documento ad una biblioteca l'operatore del servizio di DD ha la possibilità di controllare la situazione degli ordini e di conseguenza può distribuire le richieste su più biblioteche fornitrici. Ciò sia per correttezza nei confronti di colleghi esterni, sia a vantaggio dei propri utenti interni, perché è evidente che le biblioteche meno oberate di richieste saranno senz'altro le più celeri nell'evasione delle stesse.

Sempre grazie all'ausilio dei report, nello specifico mi riferisco al report per rivista, è possibile sapere quali siano le testate maggiormente richieste. Ai primi posti troviamo il «Journal of small animal practice» (ISSN 0022-4510) e il «Veterinary clinics of North America: small animal practice» (ISSN 0195-5616), seguiti a breve distanza dal «Journal of reproduction and fertility» (ISSN 0022-4251) e da «Molecular reproduction and development» (ISSN 1040-452X). Si tratta di periodici che appartengono alle aree di ricerca di maggiore interesse della Facoltà ovvero la clinica dei piccoli animali e la riproduzione animale. Questo dato è di grande aiuto alla biblioteca nella definizione della propria politica degli acquisti e nell'individuare quali periodici debbano essere prioritariamente attivati e/o mantenuti in abbonamento corrente.

Per concludere<sup>13</sup>, il report generale consente alla biblioteca di verificare il rispetto degli standard qualitativi del servizio sulla base del regolamento. Il sistema rileva infatti automaticamente i seguenti indicatori di *performance*:

- "tasso di successo" ovvero il rapporto, espresso in percentuale, tra ordini inviati/articoli ricevuti (nel caso specifico pari al 86,12%) e tra ordini ricevuti/articoli forniti (nel caso specifico pari al 100%);
- "tempo medio di giacenza" ovvero il tempo medio di esecuzione degli ordini, espresso in giorni, in uscita (nel caso in esame pari a 1.3 gg.) e in entrata (nel caso in esame pari a 0.1 gg.).

Il report mostra anche una maschera analitica con il dettaglio delle modalità di ricezione/ spedizione (NILDE, fax, posta di superficie, Ariel), rispettivamente per gli articoli ricevuti e per quelli forniti dalla biblioteca.

### Ulteriori funzionalità di NILDE 3.0

Con l'ultima *release* (versione 3.0) il software NILDE si è arricchito di un nuovo modulo denominato "NILDE Utenti"<sup>14</sup> avente lo scopo di gestire le transazioni di DD tra la biblioteca e i propri utenti in maniera standardizzata e automatizzata.

**12** Qualunque biblioteca appartenente o afferente ad un ente pubblico (ovvero ad un ente privato, purché senza scopi di lucro o commerciali) può aderire a NILDE, purché garantisca la reciprocità del servizio, nel rispetto del regolamento disponibile all'indirizzo <<http://NILDE.bo.cnr.it/index.php?st=11>>. In particolare, l'articolo 1.1 comma e) prevede che ogni biblioteca si impegni a distribuire equamente le proprie richieste su tutte le biblioteche aderenti.

**13** Il campo utente nella maschera di invio degli ordini è facoltativo e non sempre è stato compilato o indicato in maniera standardizzata nel periodo di riferimento ai fini del presente studio. Pertanto il relativo report non è stato preso in esame.

**14** Il modulo è accessibile al seguente indirizzo: <<http://NILDEutenti.bo.cnr.it>>

La scelta della Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria è stata quella di abilitare, in prima battuta, solo alcuni utenti istituzionali. In particolare, la scrivente ha inviato una e-mail di invito ad alcune giovani ricercatrici e tecnici di laboratorio (per un totale di 6 unità di personale) afferenti alla Unità di ricerca di anatomia normale veterinaria del Dipartimento di scienze biomediche comparate della Facoltà, i quali hanno dato la loro disponibilità rispondendo con entusiasmo<sup>15</sup>.

Il *trial* del modulo NILDE Utenti ha avuto inizio nel mese di aprile 2006 per concludersi a dicembre dello stesso anno. Anche in questo caso tutte le transazioni sono state memorizzate sul server NILDE e i dati raccolti possono essere utilizzati per produrre statistiche personalizzate (sia per l'utente sia per la biblioteca)<sup>16</sup>.

Nello specifico sono stati richiesti alla biblioteca, nel periodo di riferimento, quasi 60 documenti da parte degli utenti abilitati. Il 52,6% sono stati consegnati direttamente, il 17,5% risultano inevasi, il 29,8% sono stati consegnati tramite NILDE con una percentuale di ordini soddisfatti alla prima richiesta del 94,12% e tempi medi di risposta all'utente di 4,8 giorni.

Al termine della sperimentazione è stato distribuito agli utenti un questionario per valutare il gradimento del servizio. Ne è emerso che il modulo ha avuto molto successo tra i ricercatori i quali hanno apprezzato in particolare l'interfaccia con PubMed ovvero la disponibilità del collegamento diretto tra NILDE e la banca dati bibliografica più completa nel settore biomedico<sup>17</sup> e la più utilizzata dai ricercatori della Facoltà.

L'esperienza nell'utilizzo di tale strumento è risultata positiva sia per l'utente sia per la biblioteca. Infatti, dal punto di vista dell'utente che effettua una ricerca sulla banca dati, da qualsiasi postazione egli può agevolmente inoltrare la richiesta alla biblioteca a partire dal riferimento bibliografico di interesse con un semplice click del mouse<sup>18</sup>. In qualsiasi momento, inoltre, egli può verificare l'iter della propria richiesta. Dal punto di vista della biblioteca, una volta ricevuta la richiesta (se questa è stata inoltrata direttamente dalla banca dati) l'operatore può inviare l'ordine senza previa verifica della citazione bibliografica e nel caso in cui la rivista è posseduta da una delle biblioteche aderenti a NILDE, senza compilare ulteriori moduli con conseguente abbattimento dei tempi di evasione della richiesta stessa<sup>19</sup>. La biblio-

**15** Approfitto dell'occasione per ringraziare il Direttore del Dipartimento (Prof.ssa Barbara Barboni) e tutto il personale della Unità di ricerca anatomia normale veterinaria per la preziosa collaborazione.

**16** La prima versione della reportistica per utente è stata resa disponibile online, a partire dalla *home page* di NILDE e all'interno del menù *myUsers*, nel mese di luglio 2006.

**17** NILDE Utenti offre la possibilità di reperire automaticamente i riferimenti bibliografici di un articolo presente nella banca dati PubMed. Per ogni PMID (PubMed Identifier) una URL (formata secondo lo standard OpenUrl), che richiama il risolutore, restituisce il modulo "Richiesta articolo utente" di NILDE, completo di ogni informazione bibliografica dell'articolo contrassegnato da quell'ID. In pratica in questo modo l'utente può inviare la propria richiesta degli articoli di interesse alla propria biblioteca senza dover immettere manualmente i dati bibliografici, poiché NILDE li riceverà direttamente da PubMed.

**18** Va detto che questa praticità, che gli utenti hanno rilevato come uno degli elementi di maggiore utilità del sistema, porta però l'utente stesso a porre in secondo piano la consultazione dei cataloghi e di conseguenza a richiedere frequentemente materiale presente in biblioteca in formato elettronico o cartaceo, come confermano i dati rilevati (su 56 articoli richiesti, ben 30 erano reperibili direttamente in biblioteca).

**19** In particolare dal confronto tra una procedura di evasione di una richiesta di documenti eseguita seguendo l'iter tradizionale ed una procedura eseguita utilizzando il modulo NILDE Utenti è evidente una riduzione del numero di operazioni da effettuare.

teca ha inoltre a disposizione un archivio elettronico delle richieste e un archivio anagrafico degli utenti, generati automaticamente dal sistema.

Nel prossimo futuro è auspicabile l'estensione del modulo anche agli altri utenti istituzionali della biblioteca con l'esclusione però, almeno inizialmente, degli studenti le cui ricerche bibliografiche è bene che vengano valutate, in termini di accuratezza e precisione, da operatori di biblioteca specializzati nel recupero delle informazioni.

Un'ultima considerazione può farsi in merito al fatto che gli utenti della Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria (in particolare professori e ricercatori) manifestano sempre più spesso l'esigenza di ottenere i documenti di loro interesse in formato digitale, soprattutto in considerazione dell'alta qualità dei formati immagine oggi disponibili (.jpg, .tiff, .pdf). Ciò non è consentito dal regolamento NILDE, in osservanza alla vigente normativa sul diritto d'autore (l. 22 aprile 1941, n. 633 e successive modifiche e integrazioni) e in questo senso le aspettative dell'utente non possono dirsi, allo stato attuale<sup>20</sup>, completamente soddisfatte.

### Strumenti a valore aggiunto

Mediante NILDE è possibile registrare qualunque modalità di invio dei documenti come posta di superficie o fax, ma il software gestisce anche l'invio diretto degli articoli in formato elettronico con una riduzione drastica delle spese e dei tempi (di fotocopiatura e di invio). Il sistema di trasmissione elettronica dei documenti "sicuro" attraverso il server NILDE è presente fin dal primo prototipo del software ed è integrato con esso, tuttavia la trasmissione elettronica dei documenti presenta delle problematiche alle quali le biblioteche devono prestare molta attenzione.

In particolare, nel caso di documenti digitali nativi per i quali la biblioteca abbia la licenza d'uso, occorre preliminarmente verificare cosa è consentito fare dall'editore. All'uopo è stata implementata sul sito web di NILDE e resa disponibile nel mese di luglio 2006 una sezione denominata "Help licenze"<sup>21</sup>, per la consultazione delle clausole riguardanti il servizio di DD contrattate dai consorzi e gruppi d'acquisto italiani nelle licenze per il materiale elettronico. L'archivio<sup>22</sup> contiene le clausole nella formulazione originale negoziata con l'editore e una schematizzazione sintetica (in italiano) delle restrizioni imposte<sup>23</sup>, al fine di permettere una rapida verifica delle azioni consentite alle biblioteche. Tale strumento è risultato estremamente utile nella pratica quotidiana del DD da parte della Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria, soprattutto alla luce del fatto che l'Università di Teramo è entrata

**20** Tuttavia va segnalato che tra le attività di sviluppo del software vi è quella di aprire la strada all'uso di *Digital Right Management* (DRM) non restrittivi (protezione del copyright *versus* controllo della copia) attraverso la tecnica *watermarking*. Per maggiori dettagli sull'argomento rinvio alla presentazione di Cosimo Alfarano al IV Convegno NILDE, Napoli 18-19 maggio 2006.

**21** <<http://NILDE.bo.cnr.it/index.php?st=105>>.

**22** Frutto della collaborazione tra il Gruppo di lavoro NILDE e i rappresentanti dei maggiori consorzi italiani, (CILEA, CIPE e CIBER), l'archivio trae origine dallo studio comparativo sulle politiche degli editori in merito alle clausole di DD e ILL nelle licenze per le risorse elettroniche in Italia, realizzato da Marta Zaetta e presentato al IV Convegno NILDE, Napoli 18-19 maggio 2006.

**23** Le restrizioni comuni riguardano il formato dell'articolo e le modalità di trasmissione. Su questi aspetti si sta concentrando l'attenzione del gestore del sistema NILDE che punta, attraverso le trattative consortili con gli editori, da un lato al riconoscimento di NILDE come software per il DD elettronico sicuro, dall'altro all'implementazione di procedure che semplifichino l'attività di DD delle biblioteche (modulo *hard-copy* per la trasformazione di file .pdf di tipo text in file .pdf di tipo immagine).

a far parte dei membri CIBER (Coordinamento interuniversitario basi dati ed editoria in rete) nel gennaio 2006 ed ha aderito nel corso dello stesso anno ai contratti per l'accesso ai periodici elettronici pubblicati dai principali editori accademico-scientifici. Peraltro, essendo ad accesso pubblico, l'archivio può essere consultato dagli operatori di tutte le biblioteche dell'ateneo.

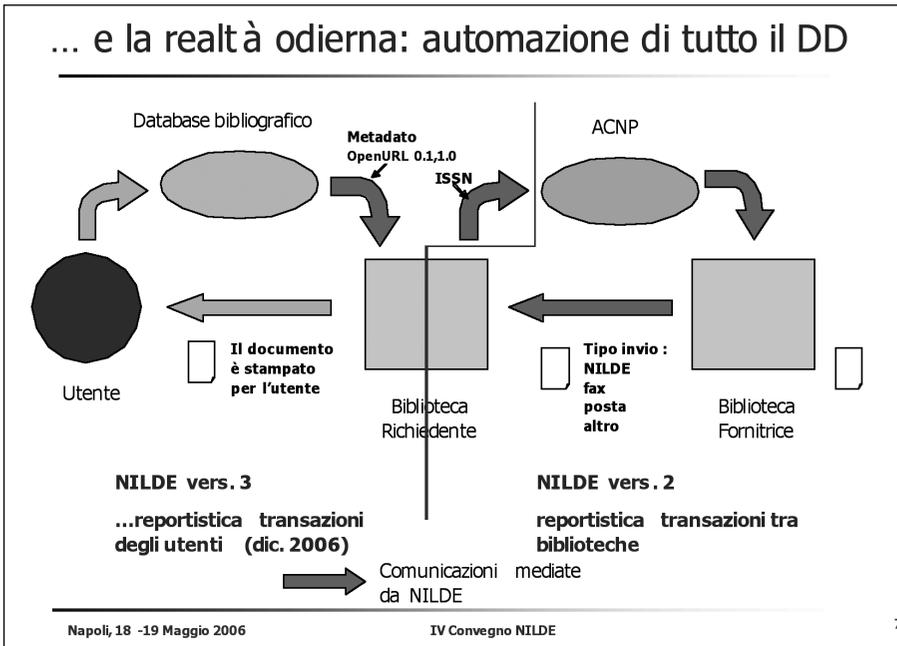
### Conclusioni

Dall'analisi di questa esperienza e dal confronto con le modalità di erogazione del servizio di *document delivery* prima dell'ingresso della biblioteca nel circuito NILDE è possibile ricavare alcune considerazioni sui vantaggi offerti dall'utilizzo di tale strumento.

In precedenza le richieste di documenti (in entrata e in uscita) venivano gestite tramite la casella di posta elettronica istituzionale della biblioteca <bibliomv@unite.it> (o eccezionalmente a mezzo fax). Non esisteva quindi un *form* elettronico o una procedura uniforme comune a tutti gli operatori e i singoli messaggi di richiesta dei documenti venivano compilati manualmente da ciascuno, in modo ripetitivo, nella maggior parte dei casi a fronte di una stampa cartacea di un riferimento bibliografico tratto da banche dati, consegnato personalmente dall'utente alla biblioteca. Gli operatori, inoltre, dovevano cercare di ovviare al fatto di non disporre di strumenti che consentissero loro di spalmare le richieste su più biblioteche fornitrici, conservando il più a lungo possibile (ma compatibilmente con gli spazi a disposizione della web mail sul server dell'ateneo) i messaggi di posta elettronica inviati a biblioteche esterne, aventi per oggetto il servizio di DD, e verificando, tramite la funzione "trova", le ultime richieste effettuate prima di inoltrarne di nuove. Ai fini della rilevazione dei dati annuali sul servizio (dati costituiti esclusivamente dal numero di richieste di documenti effettuate e ricevute, non essendoci la possibilità di prendere in considerazione altri indicatori) gli operatori dovevano procedere, di volta in volta, alla stampa cartacea e alla conservazione di tutte le richieste inviate e ricevute.

A fronte di tale situazione i maggiori vantaggi derivanti dall'utilizzo di NILDE sono risultati essere i seguenti [Fig. 1]:

- razionalizzazione del servizio di DD, gestito attraverso moduli web semplici, uniformi e integrati, accessibili da qualsiasi postazione della biblioteca (previa autenticazione);
- automazione di tutte le fasi del ciclo lavorativo del servizio di DD, con conseguente abbattimento dei tempi di lavoro degli operatori e dei tempi di attesa degli utenti (interni ed esterni);
- facilitazione delle transazioni di DD mediante funzioni proprie (trasferimento di file) e collegamenti esterni (ACNP);
- standardizzazione e archiviazione elettronica permanente di tutte le transazioni di DD, con ricadute positive anche in termini di trasparenza del servizio;
- disponibilità di strumenti, come la reportistica, integrati nel software, per la produzione di statistiche analitiche automatiche;
- possibilità di effettuare un monitoraggio costante dell'attività di DD della biblioteca e di misurare l'efficienza e l'efficacia del servizio.



**Fig. 1:** Tratta dalla presentazione di Silvana Mangiaracina al IV Convegno NILDE, Napoli 18-19 maggio 2006.

Tirando le somme, il bilancio della sperimentazione è senz'altro positivo anche se, purtroppo, poco equilibrato. Le statistiche generali annuali mostrano infatti che la biblioteca, nell'anno solare 2006, ha ricevuto dall'esterno ben 391 articoli, avendone però forniti solo 11, con una differenza complessiva (in negativo) di 380 articoli, sebbene dal punto di vista qualitativo il tasso di successo degli articoli forniti sia del 100% e il tempo medio di giacenza di soli 0.1 giorni. Ciò può essere imputato in parte al fatto che la Biblioteca è una struttura relativamente molto "giovane" e quindi dotata di una raccolta di periodici non particolarmente consistente (gli abbonamenti più datati sono quelli attivati a partire da gennaio 1992), in parte a difficoltà di tipo logistico-strutturali, comuni all'intera Facoltà di medicina veterinaria (che è di fatto dislocata su due sedi separate) e particolarmente penalizzanti per la Biblioteca (e per i suoi utenti interni ed esterni) il cui spazio a disposizione è alquanto limitato e il cui patrimonio di periodici è frazionato tra tre Dipartimenti.

È fondamentale, quindi, che il dato quantitativo negativo circa il bilancio annuale delle transazioni effettuate, costituisca un forte stimolo nella direzione della riorganizzazione degli spazi e della centralizzazione del patrimonio (in termini di pubblicazioni periodiche) della biblioteca, in modo da poter completare l'inserimento di tutta la raccolta di periodici posseduti in ACNP e acquisire, di conseguenza, un ruolo importante non soltanto come "biblioteca richiedente" ma anche come "biblioteca fornitrice", nell'ottica di una sempre maggiore cooperazione interuniversitaria.

NILDE infatti non si configura semplicemente come un software che facilita lo scambio di documenti, ma piuttosto come una rete di collaborazione (su scala nazionale) costituita da oltre 500 biblioteche<sup>24</sup> che condividono una metodologia di lavoro

ro sancita da un regolamento. Il regolamento di NILDE può essere considerato una carta dei servizi delle biblioteche cooperanti ed impegna le biblioteche aderenti a una collaborazione reciproca e consapevole.

Dopo il primo anno di sperimentazione gratuita, l'Università di Teramo, a fronte della positiva esperienza, ha deciso di sottoscrivere a pagamento i servizi NILDE<sup>25</sup> per l'anno 2007, accogliendo la richiesta della Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria che ha così modificato il suo *status* da biblioteca in prova a biblioteca aderente alla rete NILDE a tutti gli effetti.

È auspicabile in futuro l'estensione del sistema anche ad altre biblioteche dell'Ateneo, in particolare a quelle di carattere tecnico-scientifico dove il servizio di *document delivery* riveste da sempre una importanza fondamentale, ma non solo. Difatti, il rapido accrescimento dell'offerta informativa resa disponibile dagli editori accademico-scientifici e la contrazione delle risorse economiche a disposizione del mondo accademico italiano, stanno cominciando ad imporre alle biblioteche una rigida selezione delle proprie acquisizioni. In tale contesto, i servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e di *document delivery* (DD) e, di conseguenza, i sistemi per la loro gestione, sono destinati a diventare gli strumenti chiave per garantire la diversificazione dell'informazione distribuita tra università ed enti di ricerca e quindi ad acquisire sempre maggiore importanza in tutti i settori disciplinari.

#### RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

[1] International Federation of Library Associations and Institutions. *The final recommendations of the International Conference on National Bibliographic Services, International Conference on National Bibliographic Services, Copenhagen, 25-27 November 1998*, Latest revision 1<sup>st</sup> October 2002, <<http://www.ifla.org/VI/3/icnbs/fin.htm>>.

[1] Silvana Mangiaracina. *Il sistema NILDE: obiettivi, stato dell' arte, risultati della sperimentazione*. «Bibliotime», 6 (2003), n. 2. <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vi-2/mangiar.htm>>.

[2] Marina Buzzi – Marta Iglesias. *Electronic Document Delivery e aspetti correlati al diritto di autore*. «Bibliotime», 6 (2003), n. 3. <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vi-3/buzziigl.htm>>.

[3] Silvana Mangiaracina – Massimiliano Giannuzzi – Barbara Pistoia – Mara Guazzerotti. *Il Sistema NILDE: dalla sperimentazione alla cooperazione, dal progetto al servizio*. «Biblioteche oggi», 23, (2005), n. 1, p. 29-39.

[4] Atti del Workshop “*Servizi DD e risorse elettroniche: le esigenze degli utenti, le risposte delle biblioteche*”, Napoli, 18-19 maggio 2006, <<http://biblio-eprints.bo.cnr.it/view/departments/WRK4.html>>

[5] Marta Plebani. *IV Convegno Internet document delivery: NILDE nel contesto delle trattative consortili per l' acquisizione delle risorse elettroniche*. «Bollettino del Cilea», (2006), n. 102, giugno, p. 39-42.

24 Il numero esatto delle biblioteche sottoscrittrici e le statistiche generali su NILDE sono consultabili all'indirizzo <<http://NILDE.bo.cnr.it/index.php?st=2>>.

25 Secondo la “Formula biblioteca”. Le condizioni economiche e le modalità per la sottoscrizione dei servizi sono consultabili sul sito web di NILDE.

# Experience with NILDE at the University of Teramo

by Maria Teresa Miconi

The article describes the experience of the Library of the Faculty of Veterinary Medicine of the University of Teramo in using the NILDE (Network of Inter-Library Document Exchange) system.

NILDE is a software developed (with open source technology) by the Area of Bologna of the National Council of Research, within the sphere of the BiblioMIME project, aimed at managing, through Web, document delivery transactions between libraries and rendering the exchange of scientific documents more efficient.

After briefly clarifying the reference context and the reasons for entering the NILDE network, the results of the experiment carried out during the solar year of 2006 are analyzed. The data relative to the Trial of the "Nilde Utenti" (Nilde Users) module made available with the latest release of the software are illustrated.

The adoption of this tool has made it possible to rationalize the document delivery service through the standardization and automation of its operational phases as well as the permanent electronic filing of all the transactions carried out with the possibility of preparing statistics on its use and therefore the constant monitoring of the document delivery activity of the library and measuring the efficiency and effectiveness of the service offered.

Having verified that the experience was a positive one, the Library of the Faculty of Veterinary Medicine paid its subscription for the NILDE services for the year 2007. It is to be hoped that the system will be extended to other libraries of the University.

The experiment carried out at the Library of the Faculty of Veterinary Medicine cannot of course be considered complete, seeing as how the situations regarding the document delivery service of various libraries can be quite different and above all considering the fact that the example illustrated refers to a specialized library that is not very large. However we believe that it can represent an interesting experience of rationalization of management of a service to the public that is of the utmost importance in technical-scientific libraries.

MARIA TERESA MICONI, Università degli studi di Teramo, Biblioteca della Facoltà di medicina veterinaria, piazza Aldo Moro 45, 64100 Teramo, e-mail [mtmiconi@unite.it](mailto:mtmiconi@unite.it).