

Document Delivery a Pavia: fotogrammi di un'esperienza

Andrea Mainardi (Coordinatore Gruppo di Lavoro DD Unipv) e Lorenza Morisi (Responsabile Servizio Reference Biblioteca Delle Scienze)



Le Biblioteche di Pavia oggi

A metà del 2011 il Sistema Bibliotecario di Ateneo è stato riorganizzato in tre servizi, sotto la nuova Area Dirigenziale *Gestione Sistemi, Ambiente e Sicurezza*.

Il Servizio Biblioteche comprende le otto Biblioteche Unificate, dislocate nei tre principali poli universitari (Centrale, Istituti Universitari, Cravino). Tra gli ambiti di competenza di questo servizio, l'armonizzazione, l'innovazione e la coordinazione dei servizi all'utenza, con una forte spinta verso lo sviluppo del servizio di Reference delle biblioteche, e delle attività ad esso strettamente correlate.

2012: focus sul Document Delivery

In particolare, nel panorama di progressiva diminuzione delle risorse economiche delle biblioteche e di parallelo aumento di esigenze informative degli utenti, il Document Delivery ha assunto un ruolo sempre più rilevante, consentendo di soddisfare le richieste di documenti oltre il confine del posseduto locale e portando valore aggiunto nel servizio all'utente. Nel 2012 si sta puntando sul Document Delivery, per farne un servizio di eccellenza, condiviso a livello di Ateneo.

Il Servizio Biblioteche ha esaminato lo sviluppo e lo stato dell'arte del Document Delivery nelle biblioteche di Pavia, confrontando le differenti soluzioni adottate, identificando un modello gestionale comune e delineando i passi necessari per realizzarlo.

Lo studio ha dato risultati interessanti, perché questo servizio non è fino ad ora stato coinvolto nel percorso di uniformazione delle procedure che ha riguardato altre attività della biblioteca. In assenza di un regolamento comune, le biblioteche si sono organizzate in modo autonomo e spontaneo.

Dalle statistiche Nilde

Dal 2001 le biblioteche dell'Ateneo, che intanto si accorpavano tra loro, hanno progressivamente aderito a Nilde, a partire da quelle scientifiche, più ricettive perché abituate ad un più avanzato utilizzo dell'informatica. Il numero di documenti scambiati è da allora in continuo aumento, con alcune punte di eccellenza nei tempi di consegna per gli ambiti scientifico ed economico, per i cui utenti il DD è un servizio considerato fondamentale.

Ad oggi, tutte le otto biblioteche unificate aderiscono a Nilde, e hanno attivato il modulo Nilde Utenti, che viene ora utilizzato dal 100% degli utenti delle biblioteche scientifiche.

Dall'indagine condotta dal Servizio Biblioteche:

La maggior parte delle biblioteche ha una gestione accentrata del servizio, che viene svolto in un'unica sede tra quelle in cui ogni struttura è frammentata, con un massimo di due addetti.

Ciascuna delle otto biblioteche gestisce in modo autonomo le richieste dei propri utenti, e le richieste di materiale cartaceo da parte delle biblioteche, presentandosi con il proprio codice ACNP. Il posseduto online viene presentato come posseduto di Ateneo. Le biblioteche richiedenti si rivolgono ad una biblioteca dell'Ateneo che scelgono su base tematica. Pavia ha dunque un modello decentrato di DD.

Solo alcune biblioteche usano Nilde come strumento primario del DD, e c'è una diversa politica dei costi (tariffa in ambito umanistico/reciprocità gratuita in ambito scientifico).

Punti di forza e criticità:

- il servizio attivato dalle biblioteche è sempre efficace e gestito da personale motivato e consapevole;
- un forte spirito di collaborazione lega tra loro gli addetti a questo servizio, anche senza un coordinamento dall'alto;
- l'aumento dell'utilizzo di Nilde Utenti è legato all'attività iniziale di corretta informazione degli utenti e si sviluppa poi autonomamente attraverso un circolo virtuoso di passa-parola;
- le differenze nella gestione del servizio disorientano l'utente, danno un'immagine poco coesa e rendono difficile l'interscambio tra il personale;
- solo le biblioteche che usano Nilde in modo completo possono essere monitorate e confrontate tra loro.

Obiettivi strategici

L'Ateneo ha deciso di consolidare il modello di gestione decentrata, che sta funzionando con successo, creando una struttura gestionale ufficiale. In particolare si è proposto di:

- definire il Regolamento del Sistema Bibliotecario per il DD e identificare procedure gestionali comuni;
- adottare ufficialmente Nilde come strumento gestionale primario;
- diffondere Nilde Utenti come strumento unico per il dialogo con gli utenti (70% entro dicembre 2012).

Operativamente

All'inizio di maggio 2012 è stato creato un gruppo di lavoro dei referenti del DD, sotto la guida del Capo Servizio, ed è stato nominato un coordinatore, che sarà il punto di riferimento per i colleghi di Pavia.

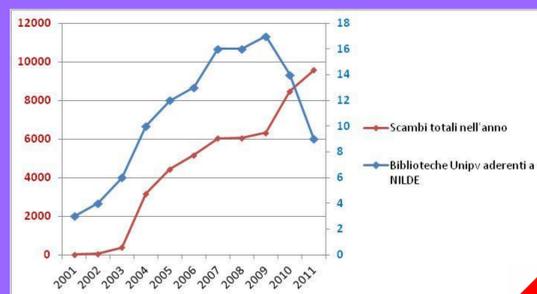
Il gruppo si riunisce con cadenza settimanale, e sta lavorando a strategie comuni per promuovere la diffusione capillare di Nilde Utenti (volantini e manifesti, email informative, presentazioni durante Consigli di Facoltà, contatti diretti). È in fase di bozza il regolamento del SiBA per i servizi interbibliotecari.

Area Gestione Sistemi, Ambiente e Sicurezza

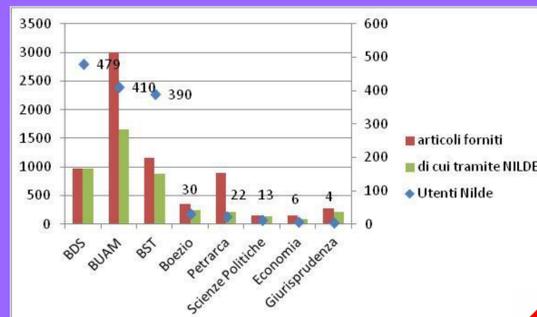
Servizio Biblioteche



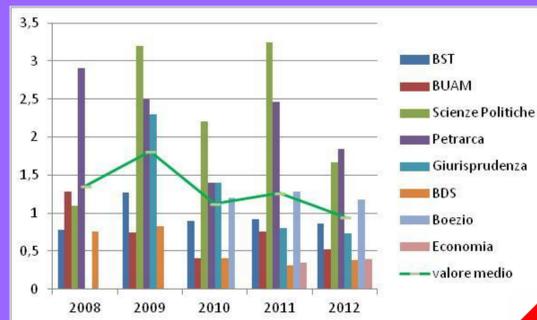
La struttura del SiBA dopo la riorganizzazione del 2011



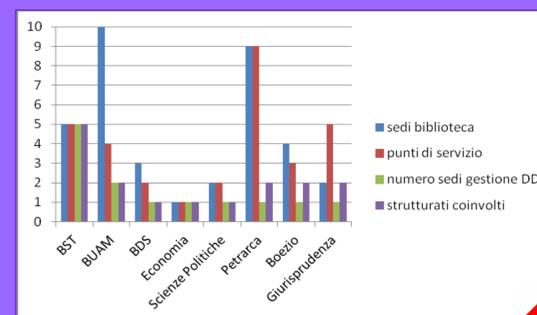
Progressiva razionalizzazione del SiBA e incremento dell'uso di Nilde nelle biblioteche di Unipv dal 2001 a oggi.



Scambi totali di documenti, scambi avvenuti tramite Nilde e numero di utenti Nilde nelle biblioteche di Unipv nel 2011.



Tempi di consegna dei documenti da parte delle biblioteche Unipv, con punte di eccellenza per i maggiori utilizzatori.



Sei biblioteche su 8 hanno accentrato il servizio DD in un unico punto di servizio

Il Gruppo di Lavoro DD Unipv, è costituito da: Andrea Mainardi (coordinatore), Milena Balzaretti, Anna Claudia Mosconi, Rosanna Zavatarelli, Daniela Muja, Nicola Corea, Carmen Dalmato e Maria Carla Uberti (Responsabile del Servizio Biblioteche).

Analisi e contributi scritti ad opera di A. Bendiscioli (Direttore Tecnico Biblioteca Delle Scienze), C.M. Monti (Direttore Tecnico Biblioteca Unificata di Area Medica) e G. Cambielli (Direttore Tecnico Biblioteca Boezio).