«Bibliotime», anno XVI, numero 1 (marzo 2013)

Rosella Magno, Elena Bernardini, Francesca Brunetti, Paola Domina, Gustavo Filippucci, Monica Ortolan, Stefano Stabene

NILDE World: un nuovo spazio per la comunità

Abstract

This paper describes the birth, the development, the structure, and the governance of NILDE World. Designed and managed by the Libraries Committee NILDE, CBN, it is thought as an open space and a virtual place available to the NILDE community

1. Premessa

Il concetto di *saggezza collettiva* applicato a una comunità professionale esprime il superamento dei limiti individuali e del conformismo di gruppo: l'integrazione di più punti di vista genera una conoscenza e una lettura intelligente della realtà altrimenti impossibile.

La comunità bibliotecaria vuole comunicare al suo interno perché sente la necessità, l'utilità e il piacere che ne derivano, ed è altrettanto evidente che il risultato di tale comunicazione ha accresciuto la consapevolezza del proprio ruolo e la capacità di rispondere alle esigenze della propria utenza. Grazie a questa apertura e a questa circolazione di saperi è stato possibile rafforzare e, talvolta, aprire, un nuovo canale di dialogo tra utenti e bibliotecari, cosa che non si sarebbe realizzata se questi fossero rimasti rinchiusi nel proprio ambito locale, per quanto grande potesse essere.

Il passo successivo è, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, creare occasioni e spazi perché questo sia possibile. La tecnologia sorregge questo proposito con nuovi strumenti di comunicazione, sempre più sofisticati e tuttavia alla portata di tutti.

2. C'era una volta la comunità di NILDE 1.0

NILDE nasce nel 2001 come software per la gestione elettronica degli scambi interbibliotecari di documenti, ma già nel nome (Network Inter-Library Document Exchange) esplicita la volontà di cooperazione, collaborazione, condivisione delle idee e di pratiche lavorative, al di là dei patrimoni documentari.

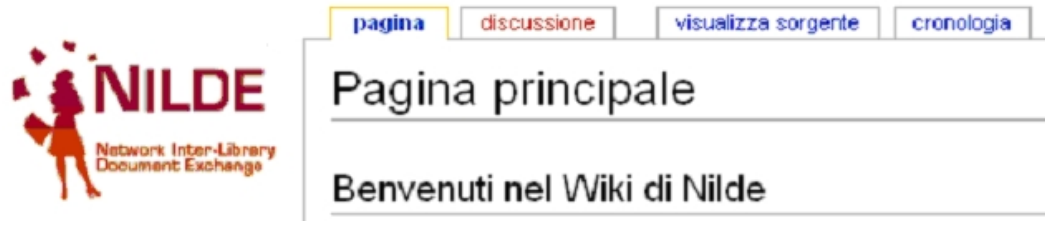
Dopo i primi anni di sperimentazione, dalla comunità nasce la volontà di regolamentare questa collaborazione. Attraverso l'unico mezzo disponibile al momento per comunicare collettivamente, la mailing-list del network, alcuni bibliotecari cominciano a chiedere comportamenti più collaborativi e uniformi. Risposte, commenti, critiche, suggerimenti vanno a costituire il nucleo concettuale che porta alla stesura del Regolamento, ad opera di un gruppo di lavoro formato da bibliotecari appositamente coinvolti dal Gestore. Il Regolamento viene adottato e sottoscritto nel 2005 dalle biblioteche.

Insieme al Regolamento, diventato il primo momento di confronto nel quale le biblioteche discutono per stabilire come deve essere organizzata la casa comune, si decide la costituzione di un "Comitato Biblioteche NILDE (CBN)" i cui membri, eletti dalle biblioteche che aderiscono a NILDE, ne rappresentino le esigenze e le istanze presso il Gestore del servizio. In pratica il CBN è il "garante del buon funzionamento della rete di cooperazione delle biblioteche NILDE e propulsore della sua crescita."[1]

Il CBN da subito attiva nuovi canali permanenti di comunicazione per tenersi in contatto con la comunità e raccoglierne le richieste, i suggerimenti, le lamentele e le idee per lo sviluppo del progetto. Viene mantenuta la mailing list *nilde-forni@area.bo.cnr.it*, attraverso cui tutte le biblioteche NILDE comunicano tra di loro. Inoltre:

- si sviluppa un primo spazio web, un'apposita sezione nel sito di NILDE, in cui vengono resi pubblici i verbali delle sedute del CBN per informare dei progetti in corso;
- si istituisce un indirizzo mail dedicato, *ask-cbn@area.bo.cnr.it*, attraverso il quale veicolare suggerimenti/indicare problemi direttamente alla rappresentanza delle biblioteche;
- si organizzano dei gruppi di lavoro su argomenti specifici aperti al contributo di esterni al CBN stesso.

Lo spazio web utilizzato in NILDE 1.0, tuttavia, è statico e non permette neppure ai membri del CBN di poter aggiornare le pagine e i contenuti e condividere documenti di lavoro. È in questo contesto che il CBN attiva un wiki riservato (cioè un sito che viene aggiornato dai suoi utilizzatori e i cui contenuti sono sviluppati in collaborazione da tutti coloro che vi hanno accesso), all'interno del quale i gruppi di lavoro esistenti elaborano dei documenti condivisi e li aggiornano. I documenti, una volta giunti alla stesura definitiva, vengono resi pubblici sul sito di NILDE. Purtroppo non si dispone di statistiche d'uso, e quindi non si può non verificare il successo delle iniziative.



L'unica possibilità di analisi è costituita dall'utilizzo di *ask-cbn@area.bo.cnr.it*; i risultati hanno evidenziato che questo strumento non è stato usato secondo le potenzialità e le intenzioni del CBN. Emerge, tuttavia, uno sviluppo spontaneo di discussioni tra le biblioteche su temi molto specifici del Document Delivery al di fuori dei canali pensati a tale scopo. C'è quindi una volontà dei partecipanti al Network di comunicare e partecipare attivamente, ma occorre trovare gli strumenti adatti.

3. NILDE 4.0 e NILDE World



Il lancio di NILDE 4 offre l'opportunità di ripensare anche gli strumenti comunicativi nel CBN e nel Network. Serve uno spazio comune, archivio e contenitore delle informazioni e dei documenti, vecchi e nuovi, in modo che siano disponibili ed utili alla comunità delle biblioteche, gestito direttamente dal CBN e dai membri dei vari gruppi di lavoro. È anche necessario cambiare e aggiornare la modalità di comunicazione. Si decide quindi di costituire uno spin-off del portale NILDE, autonomo ma non indipendente, al servizio del bibliotecario e anche degli utenti: nasce NILDE World.

Due necessità muovono il CBN verso l'evoluzione sul web:

- Dare visibilità all'attività dei gruppi di lavoro, ai progetti in corso, alle regole e alle buone pratiche di lavoro in una comunità efficiente;
- individuare canali di comunicazione più idonei allo scambio rapido di opinioni, idee, pratiche professionali tra le biblioteche e tra biblioteche e utenti.

Accanto a NILDE 4 si sviluppa e si integra il nuovo ambiente, che punta a risolvere i problemi organizzativi e strutturali rilevati nel precedente gestionale NILDE. Basandosi esclusivamente su risorse open source, il CBN sceglie il nuovo ambiente di lavoro comune, riorganizza il materiale raccolto in 6 anni di attività, in collaborazione con il gestore elabora l'integrazione tra il gestionale NILDE ed il nuovo ambiente. Serve uno strumento agile, integrato con le funzioni offerte dai social network (blog, Twitter, Facebook, ecc…) che hanno capacità attrattive maggiori, non solo sulle nuove generazioni, e che sono in grado di vivacizzare lo scambio di idee e di informazioni. Da queste esigenze muove la nascita di NILDE World.

4. Organizzazione delle informazioni vecchie e nuove: NILDE World



NILDE World [2] si presenta con una homepage molto semplice: una sintetica presentazione affiancata, sulla sinistra, da un menù a vista che elenca le principali sezioni e sottosezioni. Nella sezione "Comitato Biblioteche NILDE (CBN)" si trovano i documenti già presenti nella vecchia versione del sito NILDE [https://nilde-archivio.bo.cnr.it]:

- Componenti del CBN
- Verbali del CBN
- Attività del Comitato - in cui vengono illustrati i gruppi di lavoro e la loro attività: da quello incentrato sull'analisi dei dati, che aiutano a capire meglio la realtà complessiva del sistema NILDE e i punti migliorabili da un intervento diretto del Gestore o del CBN, al Gruppo Cataloghi, grazie al quale il CBN ha individuato le strutture che necessitavano di aiuto per adeguarsi alle esigenze di collaborazione con le altre biblioteche, fornendo anche assistenza e indicazioni utili. Vale la pena, per sottolineare la concretezza dei lavori, citare anche il Gruppo Licenze, che si preoccupa di rendere note le condizioni imposte allo scambio di articoli dalle singole riviste o dai contratti collettivi stipulati dai nostri Enti, notizie che sono essenziali per un uso corretto e, soprattutto, "legale" degli strumenti che NILDE mette a disposizione. Un lavoro di raccolta e organizzazione da cui stanno nascendo nuove collaborazioni e nuovi strumenti che saranno sviluppati nel tempo, come ad esempio il Progetto ALPE.

Nella sezione "Strumenti e risorse" si raggruppano tutte le risorse utili per usare al meglio NILDE, quindi:

- Modalità di iscrizione - con le formule di sottoscrizione ai Servizi NILDE, le tipologie di biblioteca individuate, le tariffe e altri dettagli tecnico-amministrativi.

- Regolamento – base della filosofia NILDE e vetrina dell'architettura del sistema.
- Best Practices – strumento per l'utilizzo ottimale del sistema e riferimento operativo per i rapporti tra biblioteche.
- Manuale - riferimento essenziale per le biblioteche e gli utenti, aggiornato continuamente seguendo l'evoluzione del software e le esigenze degli utilizzatori.
- Form di segnalazione delle biblioteche non iscritte a NILDE – biblioteche con le quali si hanno rapporti di interscambio di documenti e i cui dati vengono raccolti ed inseriti nella lista (curata dal gestore del software) delle biblioteche Fuori NILDE selezionabili durante le attività sia di Borrowing che di Lending; questo al fine di facilitarne l'ingresso e permettere statistiche adeguate anche di queste relazioni altrimenti a rischio "invisibilità".

Alle informazioni istituzionali segue la sezione "Approfondire NILDE", in cui sono inserite le iniziative legate alla promozione e le relazioni di Nilde con il mondo bibliotecario nazionale ed internazionale. Si sviluppa in cinque sottosezioni:

- Pubblicazioni - raccolta di tutte le pubblicazioni di NILDE.
- Parlano di NILDE - rassegna stampa del Network.
- Convegni - tutta la documentazione presentata nei convegni organizzati dal CBN ed i link ai congressi ai quali si è partecipato attivamente.
- Corsi di formazione - materiale didattico che è stato creato dal gestore, dal CBN e anche da singoli bibliotecari, che negli anni si è accumulato e che ora viene proposto in maniera organica.
- Percorsi bibliografici - bibliografie tematiche utili per approfondire gli aspetti pratici ed ideali del Document Delivery. I riferimenti, ove possibile, sono affiancati dal full text del documento originale o dal link alla pagina web. Questa pagina è in continuo aggiornamento, cogliendo suggerimenti da discussioni nella mailing list nilde-forni e sui social network e proposte inviate via e-mail all'indirizzo *ask-cbn@area.bo.cnr.it*.

Parallelamente alla creazione di NILDE World, luogo dove la comunicazione è inevitabilmente statica ed univoca, è emersa l'esigenza di informare in tempo reale delle novità, gli aggiornamenti, i lavori in corso e di permettere alla comunità di commentare, suggerire, discutere. Di qui l'idea di sviluppare anche una parte che consentisse queste interazioni, ovvero il Blog di NILDE.

5. Il blog di NILDE



Il Blog [3], oltre a consentire una diretta comunicazione delle novità e degli aggiornamenti del software, si configura come strumento ulteriore e più immediato, di partecipazione delle biblioteche alla vita e allo sviluppo del Network, rispetto alla mailing list *nilde-forni@area.bo.cnr.it*.

Come in ogni blog che si rispetti, tutti i post pubblicati vengono indicizzati tramite etichette tematiche che li classificano a seconda degli argomenti trattati, consentendo un loro rapido reperimento qualora si volesse rivedere ciò che è stato scritto su un dato tema.

Le etichette sono visibili in un elenco alfabetico che specifica quanti post vi sono associati. Oltre che per categoria, tutti i post e i relativi commenti vengono automaticamente archiviati in ordine cronologico, mese per mese.

Un motore di ricerca, infine, consente al visitatore di reperire le informazioni desiderate all'interno dei post e delle pagine statiche senza dover necessariamente navigare tra i testi del blog.

Nella **home page**, oltre agli ultimi post ed ai link ai siti ed alle pagine NILDE dei social network, è riportato un elenco di link a blog di biblioteche; elenco che viene implementato dalle segnalazioni ricevute all'indirizzo *ask-cbn@area.bo.cnr.it* o attraverso le bacheche dei social network.

Oltre ai post sono state inserite alcune utility:

- la **Cassetta degli attrezzi**, in cui si possono trovare tools, software gratuiti, link a pagine web che possono essere utili per il lavoro in biblioteca: per costruire bibliografie, per fare ricerca, per consigliare gli utenti, per condividere file, per fare cronologie, per modificare i formati dei file. Anche questa pagina può essere arricchita utilizzando l'indirizzo *ask-cbn@area.bo.cnr.it*, lo spazio dei commenti nel blog stesso e le bacheche dei social network;
- la **Cassetta dei suggerimenti**, in cui è possibile interagire direttamente con il CBN, inserendo domande, commenti, segnalazioni, idee per migliorare NILDE, modifiche e integrazioni alle Best Practices, ecc.
- **Link utili** a siti segnalati e riviste di settore per l'aggiornamento professionale;

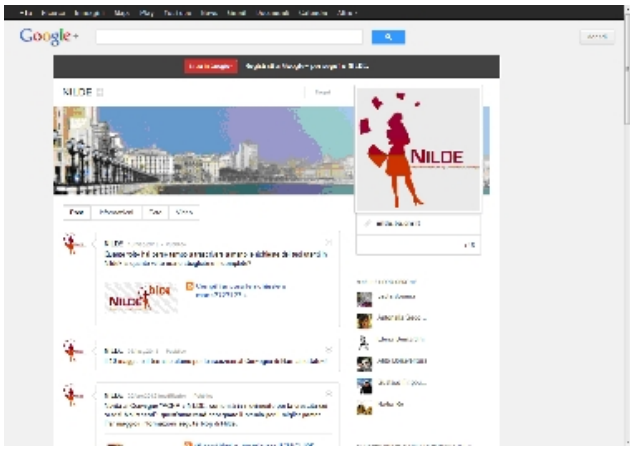
e per finire in bellezza, una futilità:

- **NILDE in cucina**, una raccolta di ricette suggerite e sperimentate dal CBN, cui se ne sono aggiunte altre proposte dai commentatori del blog.

Nel corso dei lavori per la costruzione di NILDE World e del Blog di NILDE, vista l'enorme espansione in Italia dei social network e nell'intento di potenziare l'interazione con le biblioteche e gli utenti, si è deciso di creare le pagine NILDE su Facebook[4] e Google Plus. [5]

6. NILDE SOCIAL





Le pagine dei social network riportano in tempo reale, con la sinteticità e immediatezza che caratterizza il linguaggio di questi strumenti, le notizie riguardanti NILDE e in generale quelle di ambito biblioteconomico.

Tutti i navigatori della rete possono visionarle in quanto vengono indicizzate dai motori di ricerca; anche se teoricamente rivolte prevalentemente agli iscritti (quelli che hanno cliccato sul pulsante "Mi piace" della pagina), le pagine, essendo pubbliche, sono aperte a tutti gli interessati.

È possibile, inoltre, organizzare dei sondaggi su argomenti di maggiore interesse, anche su suggerimento dei visitatori o prendendo spunto da discussioni nate sul blog o nella lista *nilde-forni@area.bo.cnr.it*.

Infine, come nel blog è presente un elenco dei blog preferiti, così le pagine social facilitano ancor più questa sorta di pubblicità biunivoca attraverso la reciproca segnalazione tra le pagine preferite (Se io biblioteca clicco "Mi piace" sulla tua pagina, poi anche tu

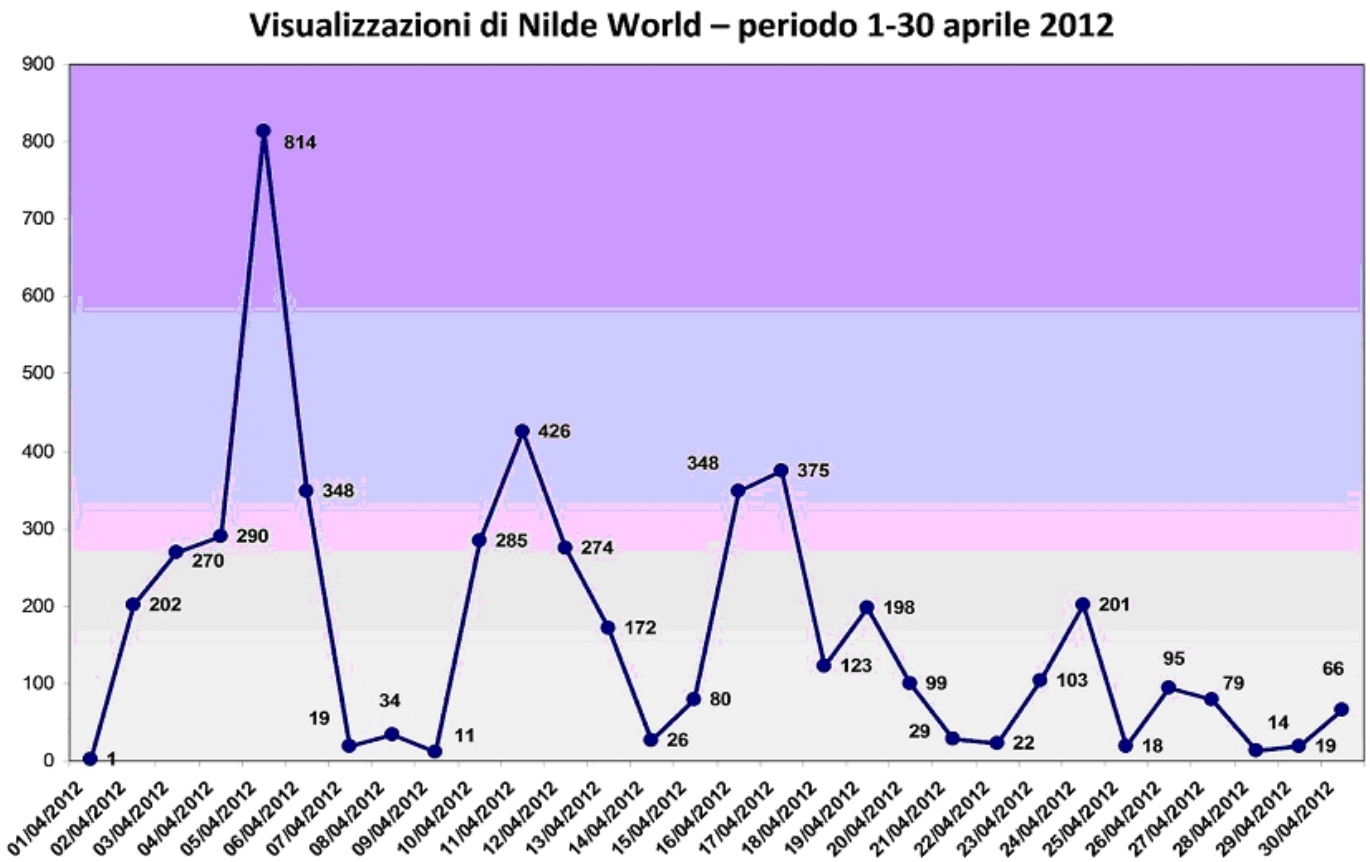
lo fai sulla mia, vero?). E così le pagine Facebook e Google+ di NILDE hanno potuto da subito contare numerosi fan, sia tra gli utenti persone fisiche, bibliotecari e non, sia tra le biblioteche o i sistemi bibliotecari che hanno aperto un profilo e una pagina nel social web.

Attraverso i social network vengono pubblicizzate tutte le novità del software e non solo: i poster e le foto del Convegno ACNP-NILDE di Bari, gli aggiornamenti di NILDE World (in particolare quelli del Manuale) e viene data notizia dei nuovi post del blog.

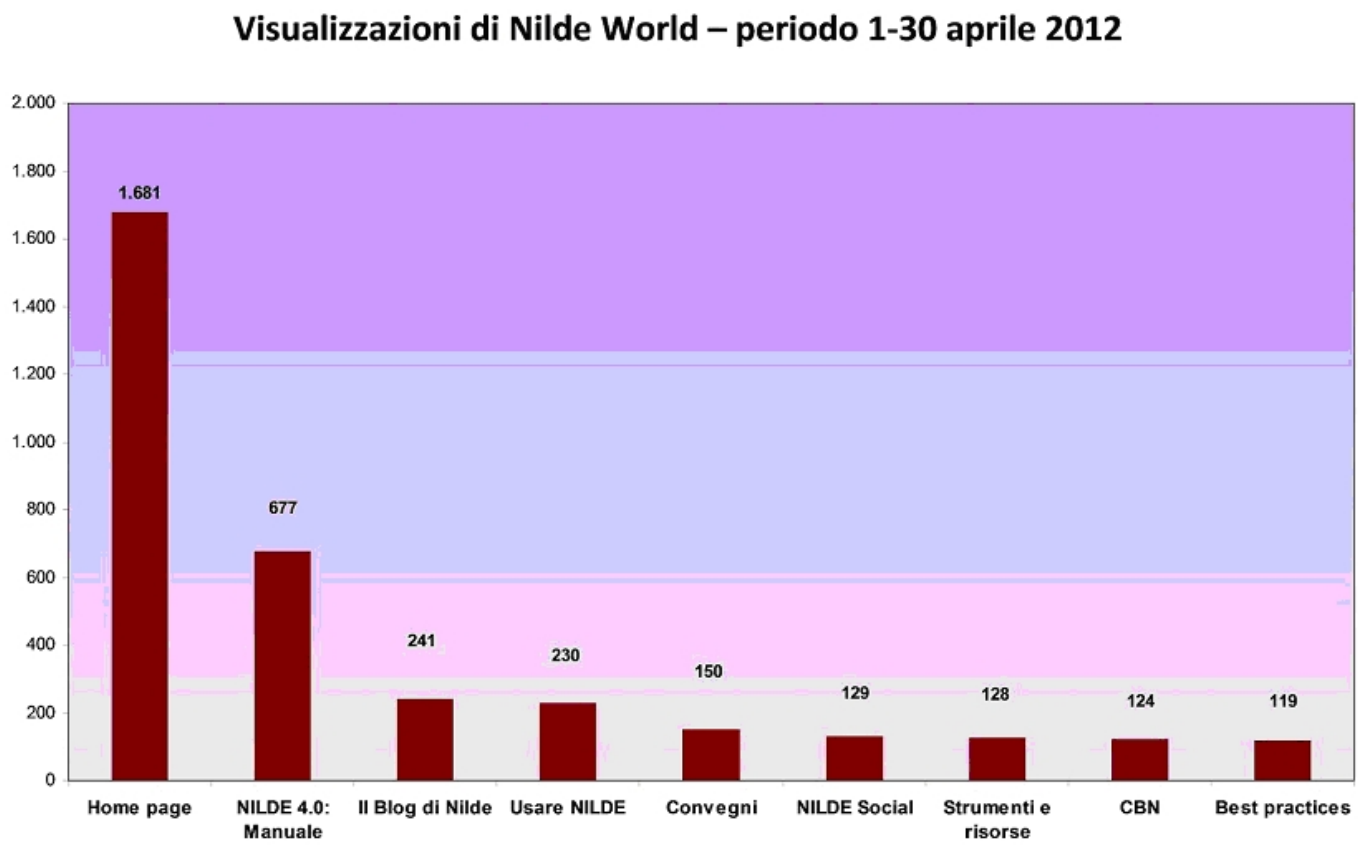
Alcune biblioteche utilizzano la bacheca di NILDE su Facebook per far conoscere le loro iniziative e molti commenti ci sono utili per correggere o implementare sia NILDE World che il blog.

7. Statistiche

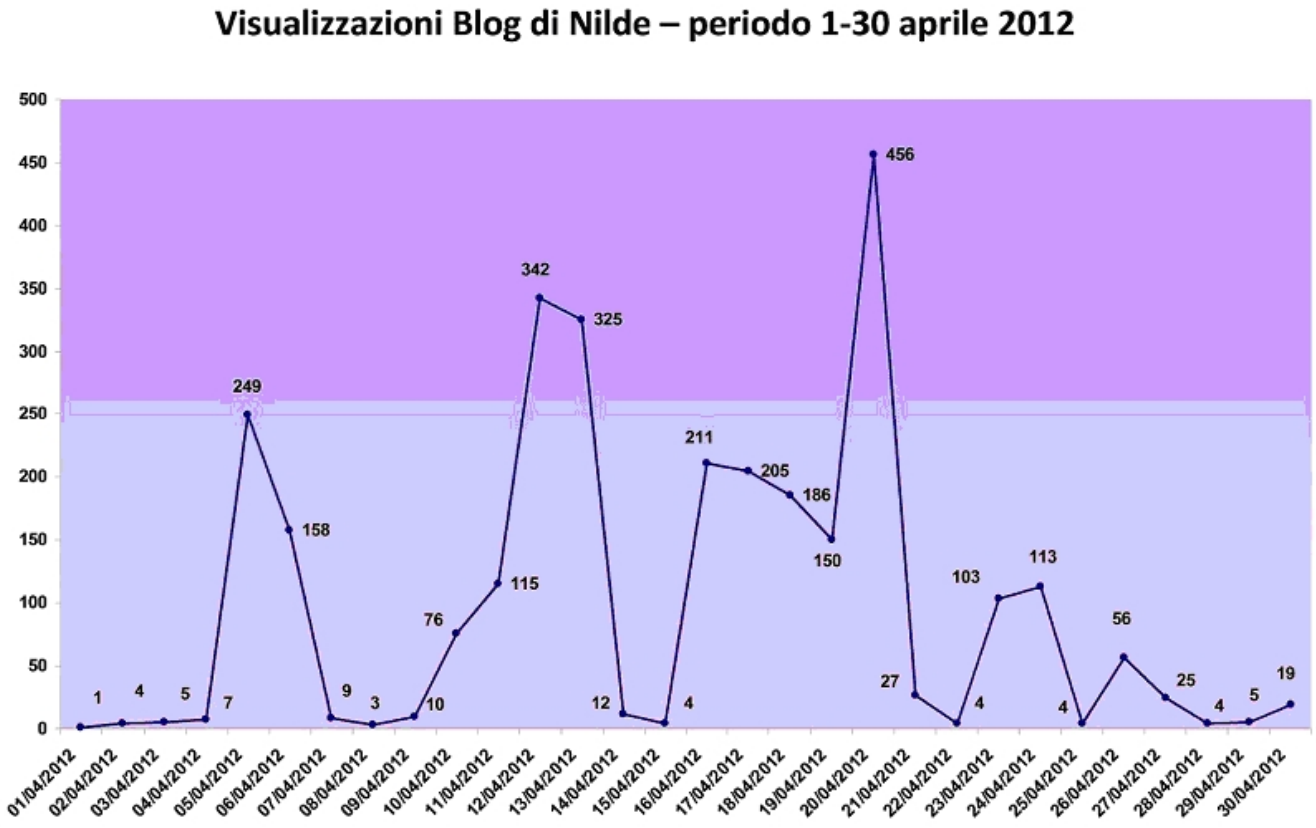
Attraverso l'utilizzo di Google Analytics [6], sarà ora possibile comprendere quanto i nuovi siti sono seguiti e quali sono le notizie che i visitatori ritengono più interessanti. Ecco i primi risultati che si riferiscono al periodo 1-30 aprile 2012:



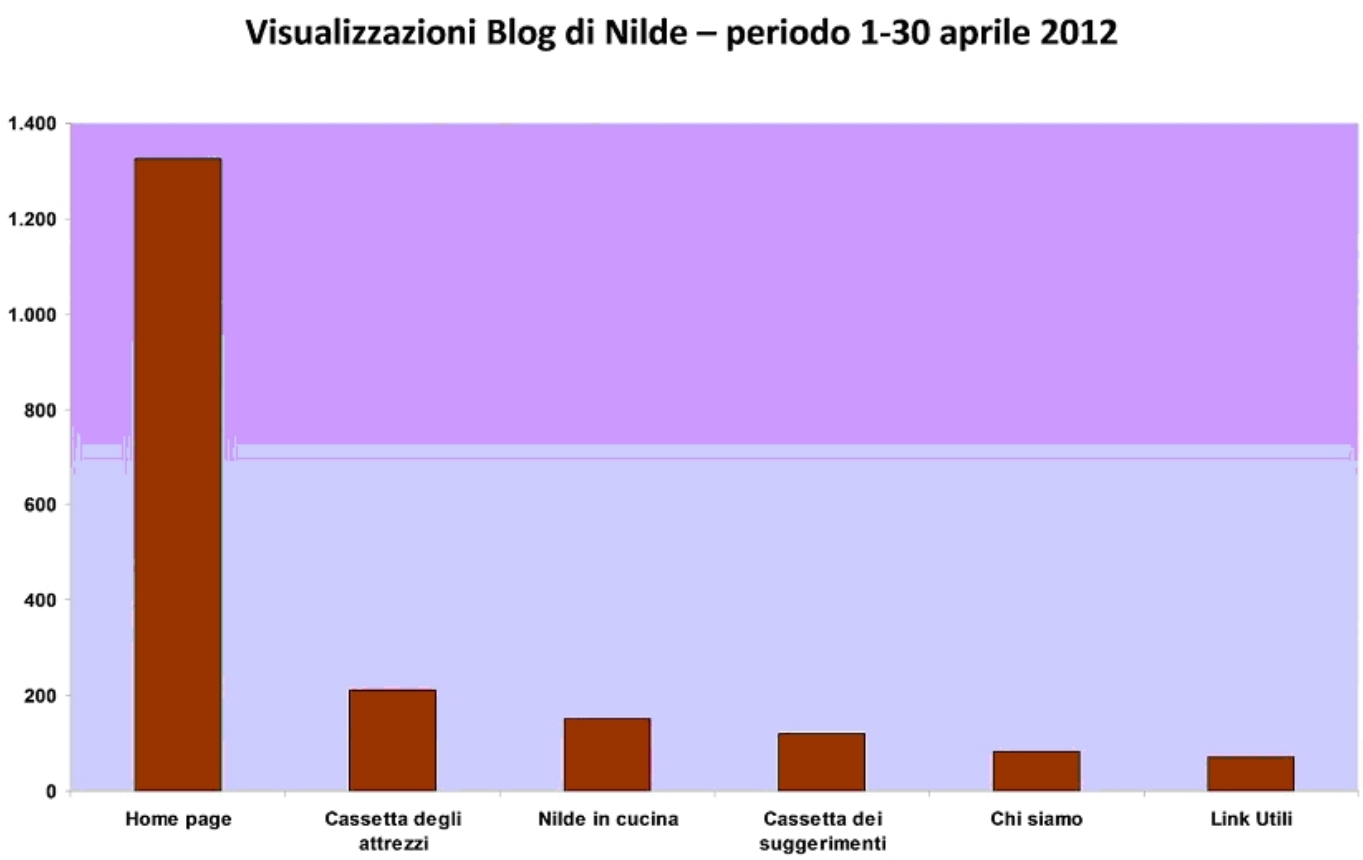
NILDE World è stato lanciato il 5 aprile con una mail del coordinatore del CBN alla lista nilde-forni. Quel giorno è stato raggiunto un picco di più di 800 visualizzazioni, poi la frequenza è diventata più regolare, con un'intensificazione dei contatti in corrispondenza di una discussione a proposito delle Best Practices, nata sulla lista *nilde-forni@area.bo.cnr.it* e proseguita nel Blog, e della pubblicazione del manuale aggiornato di NILDE 4, che infatti è la pagina più visualizzata nel mese di aprile.



Il Blog è stato lanciato contemporaneamente a NILDE World. Da allora è stato visitato abbastanza regolarmente, con maggiore affluenza nei giorni in cui sono stati pubblicati post sulle Best Practices (12-13 aprile con più di 300 visualizzazioni) e sul premio per il miglior poster al Convegno (20 aprile, 456 visualizzazioni).

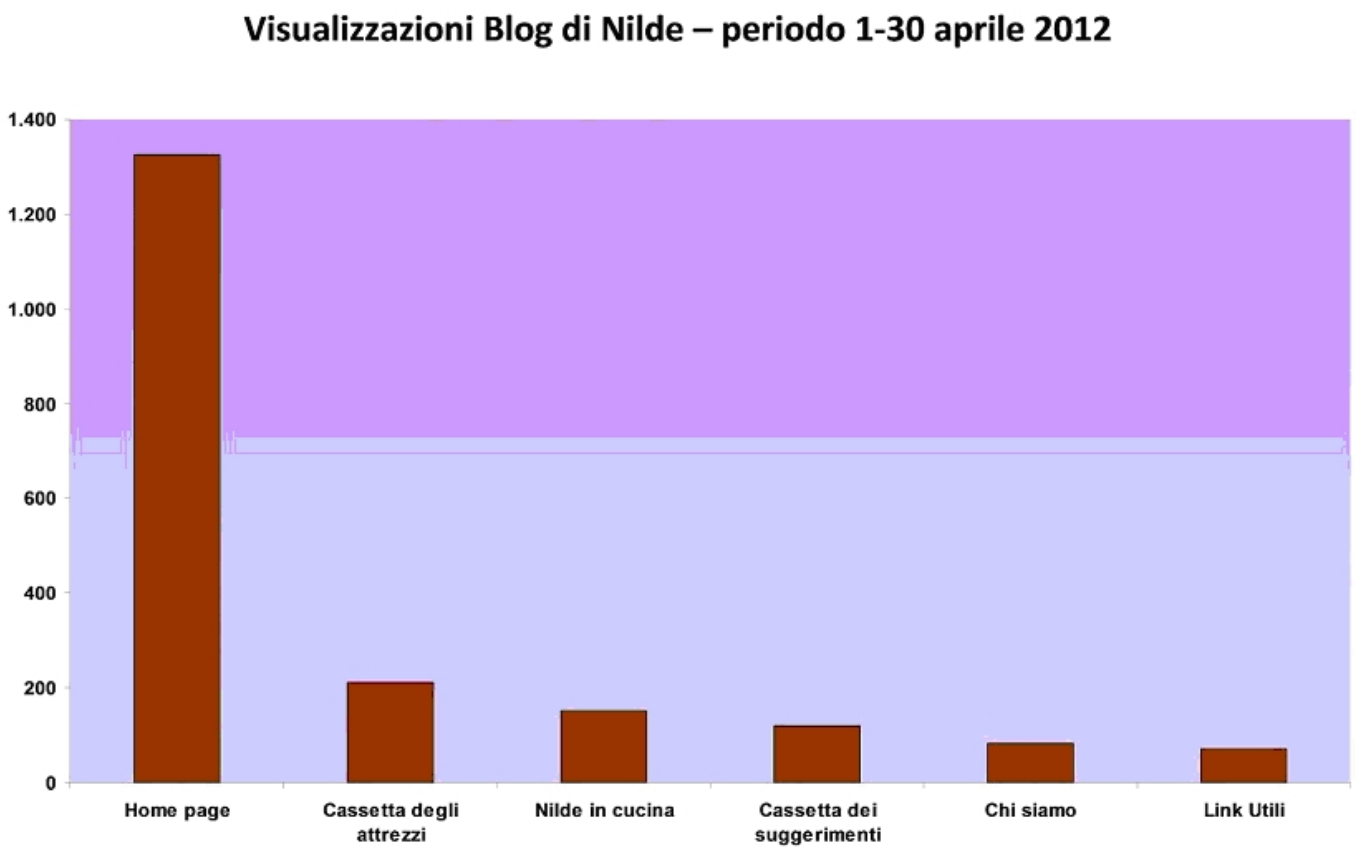


La pagina più visitata in tale periodo, oltre naturalmente alla home page, è stata la Cassetta degli attrezzi.



Anche sulla pagina Facebook si è rilevata un'impennata di contatti il 5 aprile, stabilizzatisi poi su una portata di circa 800 settimanali.

Alla data del 30 aprile i "fan" della pagina erano già 110, a dimostrazione di un certo interesse da parte non solo dei bibliotecari, ma anche di molti utenti delle biblioteche; questo probabilmente è dovuto anche al fatto che Facebook è seguito soprattutto da un pubblico giovane e che, com'è tipico dei social network, si è creata una sorta di circolo virtuoso, in cui le notizie e le visite rimbalzano dalla biblioteca agli utenti alla pagina NILDE e viceversa. In questo modo non sono più solo le biblioteche ad interagire direttamente con il Network, ma anche i loro utenti, che trovano qui un ulteriore strumento di informazione e formazione.



Un'ulteriore conferma di questa ipotesi è venuta dall'analisi del traffico dei siti:

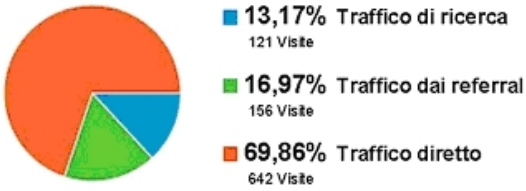
Analisi sorgenti di traffico Blog di NILDE– periodo 1-30 aprile 2012

Google Analytics

Blog di Nilde - http://mynilde.blogsp...
Blog di Nilde [PREDEFINITO]

Panoramica sorgenti di traffico

01/apr/2012 - 30/apr/2012



	Sorgente	Visite	% Visite
1.	facebook.com	57	36,54%
2.	blogger.com	50	32,05%
3.	google.it	15	9,62%
4.	webmail.unifi.it	13	8,33%
5.	plus.url.google.com	6	3,85%
6.	36ohk6dgmcd1n-c.c.yom.mail.yahoo.net	3	1,92%
7.	mail.izsum.it:2000	3	1,92%
8.	m.facebook.com	2	1,28%
9.	xmail7.uniroma1.it	2	1,28%
10.	mail.unicam.it	1	0,64%

© 2012 Google

È interessante notare che nel periodo esaminato la maggior parte dei visitatori (circa il 70%) ha utilizzato direttamente l'indirizzo del Blog di NILDE, mentre la parte restante proveniva soprattutto dai link a post della pagina NILDE di Facebook.

Al contrario, quasi il 60% dei visitatori di NILDE World ha utilizzato il link presente nel sito di NILDE.

Analisi sorgenti di traffico NILDE World – periodo 1-30 aprile 2012

Google Analytics

https://sites.google.com/site/nildew...

Panoramica sorgenti di traffico 01/apr/2012 - 30/apr/2012



- **6,27%** Traffico di ricerca — 95 Visite
- **60,59%** Traffico dai referral — 918 Visite
- **33,14%** Traffico diretto — 502 Visite

	Sorgente	Visite	% Visite
1.	nilde.bo.cnr.it	547	59,59%
2.	mynilde.blogspot.it	59	6,43%
3.	sites.google.com	50	5,45%
4.	nilde4.bo.cnr.it	45	4,90%
5.	nildeutenti.bo.cnr.it	25	2,72%
6.	webmail.unipa.it	22	2,40%
7.	accounts.google.com	9	0,98%
8.	facebook.com	7	0,76%
9.	mail.unibo.it	7	0,76%
10.	nilde3.bo.cnr.it	7	0,76%

© 2012 Google

8. Conclusioni

Dinamicità, interattività e aggiornamento continuo sono gli elementi caratterizzanti le nuove forme comunicative che la tecnologia mette a disposizione e che NILDE deve cercare di sfruttare al meglio per migliorare la diffusione delle informazioni e la partecipazione dei membri del Network alla sua crescita.

L'evoluzione di NILDE non è solo, infatti, implementazione e aggiornamento del software, anche se queste rimangono naturalmente le finalità più importanti, fondamentali del progetto.

L'evoluzione di NILDE è anche la condivisione di esperienze e di risorse tra le biblioteche aderenti, nella consapevolezza che far parte del Network non è solo scambio di documenti, ma senso di appartenenza a una comunità in cui condividere competenze, pratiche professionali, scelte e conoscenze.

Rosella Magno, Biblioteca dell'Istituto IMEM-CNR di Parma, e-mail: magno@imem.cnr.it
Elena Bernardini, Biblioteca centrale di Farmacia - Università degli Studi di Milano, email: elena.bernardini@unimi.it
Francesca Brunetti, Biblioteca Istituto Nazionale di Astrofisica - Osservatorio Astrofisico di Arcetri, e-mail: france@arcetri.astro.it
Paola Domina, Biblioteca Civica di Cologno Monzese, e-mail: PDomina@comune.colognomonzese.mi.it
Gustavo Filippucci, Biblioteca del Dipartimento di Chimica G. Ciamician - Università di Bologna, e-mail: gustavo.filippucci@unibo.it
Monica Ortolan, Biblioteca Biologico-Medica Vallisneri - Università degli Studi di Padova, e-mail: monica.ortolan@unipd.it
Stefano Stabene, Biblioteca IRCCS Fondazione Ospedale Maggiore di Milano, e-mail: biblioteca_scientifica@policlinico.mi.it

Riferimenti

1. Regolamento di NILDE <https://nilde.bo.cnr.it/learn.php?inc=rules>
2. NILDE World <https://sites.google.com/site/nildeworld>
3. NILDE Blog <http://mynilde.blogspot.com>
4. NILDE su Facebook <https://www.facebook.com/nildesocial>
5. NILDE su Google Plus <https://plus.google.com/100475810572114296814>
6. Google Analytics <http://www.google.com/intl/it/analytics>.

Siti consultati in data 14.09.2012.