

# VERBALE Riunione Comitato Biblioteche NILDE

Bologna, 10 febbraio 2017

Componenti:

- Fulvia Merlini (Coordinatrice), Biblioteca IRCCS Burlo Garofalo, Trieste
- Monica Berzacola, Biblioteca A. Frinzi, Università di Verona
- Giovanna Colombo, Biblioteca di Scienze, Università dell'Insubria, Como
- Patrizia de Filippis, Ufficio di biblioteca dei dip. di area medica, Seconda Università di Napoli
- Enza Gasbarro, Biblioteca di area scientifico-tecnologica, Università Roma Tre
- Laura Ghisoni, Biblioteca Passerini Landi, Piacenza
- Pietro La Placa, Biblioteca Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia
- Lorian Maimone Ansaldo Patti, Biblioteca del polo centrale, Università di Messina
- Giulio Marconi, Biblioteca ENEA Casaccia, Roma
- Claudio Monti, Biblioteca di medicina A. Ferrata. Università di Pavia
- Emanuela Secinaro, Biblioteca Istituto nazionale di ricerca metrologica, Torino
- Rosina Serpe, CNR Biblioteca Istituto motori, Napoli

Per il Gestore:

- Silvana Mangiaracina, CNR Biblioteca dell'Area di Ricerca, Bologna
- Ornella Russo, CNR Biblioteca dell'Area di Ricerca, Bologna
- Alessandro Tugnoli, CNR Biblioteca dell'Area di Ricerca, Bologna

Assenti giustificati: Silvana Mangiaracina, Rosina Serpe, Claudio Monti

Verbalizza: Monica Berzacola

**Ordine del giorno:**

1. Nuovo portale NILDE – ask cbn
2. Nomina dei Coordinatori dei gruppi di lavoro
3. Proposte di lavoro per il triennio 2017-2019
4. Varie ed eventuali

## 1. NUOVO PORTALE NILDE – ASK CBN

Alessandro illustra, attraverso una mappa molto dettagliata, la struttura del nuovo sito che raccoglierà oltre a tutti i contenuti informativi e la documentazione già presente in quello attuale il nuovo sistema di help desk/ticketing di NILDE.

Si chiama **NILDE World** e andrà a sostituire l'omonimo sito. Sarà multilingue e ottimizzato per la visualizzazione su mobile.

Sarà strutturato in base ad una serie di categorie di contenuti (**convegni, news, knowledge base, FAQ, help desk, attività**), suddivisi a loro volta in base al loro formato, ai diversi destinatari e ai diversi livelli di expertise. Le diverse categorie a loro volta, saranno suddivise per tipologia. Nelle *News* ci saranno ad esempio, le sezioni dedicate agli eventi, ai corsi, agli aggiornamenti, etc; nel *KB* ci saranno sezioni dedicate alle licenze, all'analisi dei dati, ai manuali; nelle *Attività* verranno inserite le diverse sezioni relative ai gruppi di lavoro.

Saranno presenti i link al blog e al sito del software gestionale NILDE, oltre ai collegamenti con i social e le statistiche. Sarà disponibile un nuovo motore di ricerca che permetterà di ricercare i contenuti presenti nelle varie sezioni. Tutti i contenuti saranno condivisibili su social, inviabili via email, copia link, etc.

Emanuela chiede che vengano forniti i dati di accesso al nuovo sito, utili per la programmazione e la definizione delle iniziative del gruppo Comunicazione.

Riguardo al **blog**, Emanuela e Pietro fanno presente che molti post contengono link che non saranno più attivi e quindi la maggior parte dei contenuti perde di significato. Le opzioni sono due:

- rivedere tutti i post correggendo i link (lavoro suddivisibile tra tutti i componenti del CBN)
- rifare il blog (nuova grafica, nuova organizzazione)

Entrambe le soluzioni sono praticabili. Ornella fa notare che il layout del blog è datato e Pietro si rende disponibile a rinnovarlo.

La home page ha bisogno di essere arricchita con **foto** delle nostre biblioteche (attenzione alle autorizzazioni degli utenti, se presenti nelle foto), e uno **slogan**. Si invita tutto il CBN ad elaborare proposte, anche in merito al **logo** e alla fruibilità e chiarezza del sito.

Occorrerà organizzare la pubblicazione dei contenuti (soprattutto a cura dei coordinatori dei gruppi di lavoro), seguendo le linee guida fornite dai gestori.

L'help desk sé stato completamente riorganizzato attraverso un **sistema di ticketing**, accessibile da tutti (utenti e bibliotecari). Il sistema prevede una serie di categorie in cui inserire la propria richiesta, in base alla finalità o all'esigenza espressa. In alcuni casi saranno predefinite delle risposte automatiche (anche se supervisionate dai gestori), in modo da dare risposte immediate e omogenee per lo stesso tipo di richiesta.

E' prevista la possibilità di consultare lo storico delle proprie richieste (previa registrazione), in base all'email fornita. Va verificata la modalità di visualizzazione migliore per l'accesso.

Fulvia e Alessandro ricordano a tutti i componenti il corretto utilizzo delle caselle di posta CBN, l'utilità di creare un account dedicato nel proprio programma di posta.

Emanuela e Enza osservano che le e-mail possono riguardare tematiche generiche o specialistiche, e che è necessario dare sempre una risposta in tempi brevi. Ci si impegna collegialmente in tal senso.

Pietro rileva la necessità di ridurre i canali di interrogazione da parte degli utenti, per semplificare l'attività di assistenza, e che sarà più semplice orientare gli utenti alle diverse sezioni del nuovo portale (ticket, FAQ, KB..).

**Proposta:** potrebbe essere utile inserire una ulteriore categoria di ticket: ask CBN?

Il canale e-mail **ask-cbn** sarà orientato principalmente ai contatti con le biblioteche (suggerimenti, richieste..).

## 2. NOMINA COORDINATORI DEI GRUPPI DI LAVORO

Dopo un breve confronto, si nominano i coordinatori dei gruppi di lavoro:

PROMOZIONE NELLE BIBLIOTECHE CIVICHE – ANALISI STATISTICA: Laura Ghisoni

COMUNICAZIONE: Emanuela Secinaro

NUOVI SVILUPPI NILDE: Silvana Mangiaracina

ALPE: Ornella Russo

INTERNAZIONALIZZAZIONE: Giovanna Colombo

FORMAZIONE: Giulio Marconi

I coordinatori ridefiniranno, se necessario, la denominazione e/o gli scopi del gruppo.

Si precisa che al lavoro riguardante l'analisi statistica collaboreranno anche i componenti degli altri gruppi, sui diversi fronti, così come per la raccolta di materiale utile al gruppo Formazione.

## 3. PROPOSTE DI LAVORO PER IL TRIENNIO 2017-2019

	PROMOZION E E ANALISI STATISTICA	COMUNICAZI ONE	SVILUPPI SW E WEB	ALPE	INTERNATIO NAL	FORMAZION E
<b>Coordinatore</b>	Laura Ghisoni	Emanuela Secinaro	Silvana Mangiaracina	Ornella Russo	Giovanna Colombo	Giulio Marconi
<b>componenti</b>	Silvana Mangiaracina Fulvia Merlini Rosina Serpe Ornella Russo	Monica Berzacola Pietro La Placa (+ collaboratori esterni)	Monica Berzacola Giovanna Colombo Enza Gasbarro Pietro la Placa Giulio Marconi Fulvia Merlini Alessandro Tugnoli	Silvana Mangiaracina Monica Berzacola Giovanna Colombo Enza Gasbarro Alessandro Tugnoli	Patrizia De Filippis Loriana Maimone Ansaldo Patti Emanuela Secinaro	Patrizia De Filippis Laura Ghisoni Loriana Maimone Ansaldo Patti Fulvia Merlini Rosina Serpe Ornella Russo

Sintesi della discussione in merito ai progetti:

### **Promozione e analisi statistica**

Obiettivi: promuovere NILDE nelle biblioteche pubbliche e analisi statistica dei dati relativi alle transazioni (utenti e biblioteche)

Laura provvederà a definire la programmazione delle attività e le proposte del gruppo, con particolare attenzione all'attività di promozione presso le **biblioteche pubbliche**.

**Analisi statistica:** collaboreranno al gruppo anche altri componenti del CBN, in base a specifiche finalità. Sarà interessante verificare e analizzare l'attività con le biblioteche di diversa tipologia, estere, e il trend relativo alla tipologia di materiale richiesto. Si rileva un aumento delle richieste di estratti da monografie, ad esempio, e la tendenza in ambito scientifico verso materiale altamente specializzato e di difficile reperibilità. Queste tendenze dovranno essere valutate anche ai fini della pubblicazione di contenuti, documentazione, post informativi.

Pietro chiede di poter estrarre da NILDE World, in excel, i dati delle biblioteche aderenti. Tali dati verranno utilizzati sia ai fini di analisi che per le attività comunicazione.

### **Comunicazione**

Obiettivi: verificare e migliorare la comunicazione interna ed esterna

**NILDE World:** vd punto 1. del verbale

**NILDE Blog:** partecipano, oltre ai componenti CBN, Monica Ortolan, Rosella Magno, Elena Bernardini. Necessita di maggiore fidelizzazione e coinvolgimento da parte degli utenti bibliotecari. Ci sono ancora pochi iscritti. Emanuela e Pietro illustrano la strategia adottata, e cioè quella di pubblicare post riguardanti argomenti che risultano di maggior interesse (rilevati tramite le statistiche di accesso), veicolarli anche tramite nilde-forni, invitando a iscriversi e commentare sul blog. Gli argomenti riguardano NILDE, l'open access, il copyright, i cataloghi, etc. In futuro si programmeranno contenuti che riprendono le tematiche pubblicate su NILDE World. Ci si rivolge soprattutto ai bibliotecari, per creare un'identità specifica del blog. L'interesse che si vuole suscitare è indirizzato anche all'ambito estero.

**Google+:** La redazione è composta da Rosella Magno, Elena Fuschini, Stefano Guarise. Pubblica regolarmente.

**FB:** la redazione è composta da Monica Ortolan, Elena Bernardini, Rosella Magno, Mauro Rossi, Alessia Parolotto. Pubblica brevi post originali o citazioni di interesse bibliotecario e culturale. I post vengono programmati. Il sito FB viene spesso utilizzato per chiedere assistenza e informazioni su NILDE.

**Altro:** E' in fase di sperimentazione un canale **Telegram** per la comunicazione tempestiva di informazioni utili. Il gruppo si occupa anche della comunicazione/promozione di eventi straordinari (premi, convegni..)

Si collaborerà anche alla revisione delle best practices

### **Sviluppi SW e WEB**

Obiettivi: nuovo portale NILDE World e sistema di ticketing.

Il gruppo si occuperà di analizzare e testare **NILDE World** e il nuovo sistema di **ticketing**. Tutto il CBN è comunque invitato a partecipare.

I coordinatori saranno incaricati di definire e organizzare i contenuti da inserire nel portale (vd punto 1 del verbale).

I componenti del CBN sono inoltre interessati ad utilizzare il sistema di ticketing per proporre e valutare eventuali nuove proposte sia per il sistema NILDE che per il portale.

### **ALPE:**

**Obiettivi:** inserimento licenze, condivisione linee guida e modalità

Ornella organizzerà l'attività di inserimento delle nuove **licenze**, fornendo formazione a distanza con i bibliotecari che collaboreranno. Prevede di utilizzare WebEx per delle videoconferenze (permette fino a 25 partecipanti).

E' necessario approfondire inoltre la nostra conoscenza (e quella della comunità NILDE) riguardo l'open access, le risorse public domain, le strategie di contrattazione riguardo l'acquisto di risorse elettroniche.

### **Internazionalizzazione**

**Obiettivi:** promozione di NILDE presso altri sistemi bibliotecari esteri e partecipazione ad iniziative internazionali riguardanti la riforma del copyright, open access, resources sharing.

Giovanna ha illustrato il programma che ha predisposto per il gruppo. Innanzitutto sarebbe necessaria un'analisi delle biblioteche estere attive in NILDE (che hanno effettuato scambi) e verificare i costi e le modalità di pagamento.

Giovanna propone anche di collaborare col gruppo **DDRS** dell'IFLA per la traduzione in italiano delle linee guida.

Enza propone di attivarsi per l'individuazione di **cataloghi e reti di biblioteche** estere con le quali collaborare.

Il gruppo si interesserà anche circa l'adesione a progetti o azioni internazionali inerenti alle finalità istituzionali e della revisione del **regolamento** NILDE in funzione della partecipazione di biblioteche estere.

**ILDS Parigi** (call : deadline 15 maggio). Parteciperanno Silvana e Ornella.

Giovanna auspica un'ampia partecipazione del CBN alla Conferenza, anche se ci sono forti vincoli per tutti noi. Propone di cercare degli sponsor.

### **Formazione:**

**Obiettivi:** raccogliere e coordinare materiale disponibile per la formazione e dare supporto all'attivazione di NILDE nelle nuove biblioteche aderenti

Giulio invita i componenti del CBN a fornire materiale utile all'attività di formazione sia per gli utenti che per i bibliotecari. Il gruppo si occuperà di raccogliere ed organizzare il materiale per le diverse finalità (utenza, tipologia di biblioteca..) e di dare assistenza diretta alle nuove biblioteche (**tutoraggio**). Collaborerà anche col gruppo Promozione che darà indicazioni più precise sulle necessità delle biblioteche pubbliche.

Il gruppo sarà coinvolto anche nella revisione delle **best practices**, da inserire opportunamente nelle diverse attività di formazione.

## **4. VARIE ED EVENTUALI**

Tra le osservazioni ed esigenze emerse, trasversalmente rispetto ai distinti gruppi di lavoro, emerge l'esigenza di ampliare la ricerca e l'informazione riguardo i cataloghi e siti accessibili e consultabili (materiale specialistico, opere digitalizzate, open access..).

Si rileva inoltre una mancanza di omogeneità nella denominazione delle Biblioteche aderenti a NILDE, che causa talvolta difficoltà nell'individuare. Sembra però un problema di non immediata soluzione.