

Il servizio di document delivery in biblioteca e le opportunità offerte da Nilde

organizzato dalla Biblioteca Civica di Cologno M.se, con il patrocinio di Regione Lombardia e Provincia di Milano

L'esperienza della Biblioteca di Cologno Monzese

11 Ottobre 2011

a cura di Cristina Giavoni



Buongiorno a tutti. Sono Cristina Giavoni e presso la Biblioteca di Cologno Monzese mi occupo dei servizi di prestito nazionale internazionale e internazionale e dei servizi di Informazione. In questo incontro vorremmo innanzitutto presentare il servizio ILL-DD e indicare le principali difficoltà incontrate. Lascерemo volutamente da parte dunque gli altri servizi di prestito interbibliotecario, vale a dire quello intrasistemico e quello con la biblioteca Sormani e il Sistema Milano. Est(potete trovare informazioni e dati statistici riferiti a questi servizi sul nostro sito).

Il servizio di prestito nazionale-internazionale è nato in sordina presso la Biblioteca di Cologno nel 1998 - con un'unica persona ad occuparsene - per cercare di soddisfare le richieste di utenti disperati alla ricerca di documenti apparentemente introvabili e magari reperibili grazie a una biblioteca d'oltreoceano. Internet, come tutti sappiamo, ha reso possibili alle biblioteche nuove e straordinarie modalità d'accesso ai documenti e alle informazioni. Gradualmente il servizio è cresciuto e nel corso dei primi 5 anni dalla nascita del servizio si è avuto un grande balzo in avanti in termini di richieste ricevute e di pratiche evase, passando dalle 59 del 1998 alle 750 del 2003.

A partire dall'inserimento del nostro OPAC nel MetaOpacAzalai, nell'anno 2001, è offerto anche il servizio di prestito interbibliotecario in uscita (richieste provenienti da altre biblioteche).

Utenti

Il servizio è offerto a tutti gli iscritti alla biblioteca, non ha limitazioni di sorta. Nel 2003 sono stati attivati sul nostro sito i servizi di pre-iscrizione on-line e quello di invio delle richieste attraverso webform, servizi peraltro molto apprezzati ovviamente per il tempo risparmiato agli utenti (l'utente può evitare di venire in biblioteca per l'iscrizione e l'invio della richiesta ed attivare le pratiche online, rimandando il perfezionamento dell'iscrizione al ritiro del libro).

<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/index2.php?consez=voglioeprendo>

Personale

Inizialmente una sola persona si occupava di inoltrare la richiesta e gestire tutta la parte amministrativa ad essa legata; ma questo durò molto poco perché l'aumento graduale delle richieste in poco tempo fece sentire l'esigenza di una persona che si occupasse della sola gestione amministrativa del servizio, sicuramente (come già saprete) molto impegnativa. Attualmente la parte amministrativa è curata part-time da una collega, mentre io e Paola Domina seguiamo il resto del lavoro nelle nostre attività di back office.

Costi

ILL I costi per l'utente sono limitati a un rimborso per le spese postali e ad un ulteriore eventuale costo determinato dalla biblioteca prestante. In questi anni siamo però riusciti a stringere rapporti di reciprocità gratuita con circa 250 biblioteche.

DD i costi sono determinati dalla biblioteca prestante, spesso il servizio è offerto in forma gratuita, soprattutto in Italia. L'utente paga una cifra minima di tre euro come rimborso spese.

Nel modulo che l'utente compila dapprima si invitava l'utente ad indicare una cifra max di spesa ora invece si informa semplicemente che l'utente verrà avvisato nel caso sia superata una certa cifra.

<http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/illddutenti.php>

Altra cosa da dire è che la biblioteca si fa completamente carico dei pagamenti (invio Ifla, pagamento bollettini e/o vaglia etc.)

Dati

Ribadisco che i dati sono limitati al servizio Ill nazionale e internazionale (per il prestito intrasistemico abbiamo avuto per il 2010 oltre 10000 pratiche, c'è inoltre il prestito con la Biblioteca Soriani e il Melzese con 578 richieste).

Il servizio di prestito nazionale/internazionale in entrata ha avuto un forte sviluppo nel tempo, passando dalle 58 richieste evase (ILL in entrata) del 1998 alle 633 del 2004, poi si è assistito a un lento e progressivo declino, come potete vedere dal grafico.

I motivi? Abbiamo provato a darci delle risposte...

- sicuramente la gente, rispetto a prima, vuole spendere di meno, sempre di meno
- quanto richiesto a volte/sempre più spesso si trova anche su Internet, articoli, libri digitalizzati
- il prestito nazionale è piuttosto diffuso, anche se in maniera casereccia ed estemporanea, in un numero maggiore di biblioteche

Il servizio ILL-DD in uscita (richieste provenienti da altre biblioteche) è stato – come già detto - attivato nel 2001, conseguentemente alla connessione del nostro catalogo al MAI. Si è registrata una lenta ma progressiva crescita 35 (2001) a 74 (2004), 223 (2005)

Chi sono gli utenti

La composizione dell'utenza è piuttosto varia, con una prevalenza di universitari (nel 2010 il 31%) e impiegati (nel 2010 il 27%), anche se gli impiegati hanno inoltrato un maggior numero di richieste. Segiono poi professionisti (9%), pensionati e docenti (8%).

Siamo soddisfatti della composizione variegata dell'utenza ILL-DD, notiamo infatti che spesso le persone utilizzano questo servizio per passioni e interessi personali; la promozione del nostro servizio si rivolge innanzitutto questa tipologia di utenza, non scolastica.

Chi sono le biblioteche

Negli anni abbiamo assistito a un aumento costante delle biblioteche italiane che offrono questo servizio, infatti il ricorso alle biblioteche straniere è molto diminuito (10% attuale contro il 42% del 2001 e il 30% del 2004).

Difficoltà: molteplicità di tariffe e sistemi di pagamento (IFLA voucher, francobolli, bollettini postali), differenti policies delle biblioteche, problemi postali.

Per quanto riguarda il document delivery, si è avvertita anche per questo servizio l'importanza di partecipare a un importante progetto, ACNP; per entrare a far parte di una rete nazionale di biblioteche e per rendere massimamente visibile il nostro posseduto (anche archivi di periodici on-line e su cd-rom) e i nostri servizi ILL-DD.

Nel 2008 è stato seguito da due colleghe il corso di formazione ACNP di due giorni, sono stati inseriti a catalogo i periodici in nostro possesso e conseguentemente in Ancp. Nello stesso anno abbiamo aderito a Nilde (ricordiamo che da ACNP è possibile attivare direttamente il modulo di richiesta [Nilde](#)).