Biblioteca Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche
Webzine Sanità Pubblica Veterinaria: Numero 62, Ottobre 2010 [http://spvet.it/] ISSN 1592-1581

Analisi dei dati NILDE (2005 - 2009). L'evoluzione del Network tra indicatori di performance e fattori di criticità - NILDE data analysis (2005 - 2009). The evolution of the network between performance indicators and critical factors

Atti del Convegno NILDE RELOADED: Perugia, 20-21 Maggio 2010

Filippucci G.

Biblioteca del Dipartimento di Chimica "G. Ciamician", Università degli Studi, Bologna

Abstract. The Sixth Conference of libraries Nilde focused on the analysis of results obtained from the network looking analytically the exchange system, both in terms of traditional performance indicators or using a factorial analysis model. Starting from a still fragmented and uncertain environment, at the beginning of years 2000, within a short time it has reached a situation that drives the libraries operating in the Italian document delivery system. Nilde, through its rules, the performance achieved and continuing innovation, is identified as a tool for evaluating the performance offered to users from the Italian library services. The results show a clear improvement in some indicators, with the significant increase of the southern libraries, increase in disciplinary areas through new membership of libraries belonging to legal and economic area of various institutions. A number of problems remain still unresolved, the growth of the network will continue, but at the same time we need to face new challenges. The economic organization of the service and new partnerships will be the focus of future activities of Nilde. Data recorded on the exchange system already provide the first indications of interest, that may serve as an aid in the search for more effective solutions. This contribution examines in detail the main performance indicators, based on internationally recognized measurement methods, and the main critical aspects relevant to the development of the Network.

Riassunto. In occasione del sesto Convegno delle biblioteche Nilde, si concentra l'analisi sui risultati ottenuti dal network, osservando in modo analitico il sistema degli scambi, sia dal punto di vista dei tradizionali indicatori di performance, sia con l'ausilio di un modello di analisi fattoriale. Partendo da un contesto ancora frammentato e incerto, all'inizio del duemila, si arrivati nel giro di poco tempo a costituire una realtà consolidata che funge da guida alle biblioteche operanti nel sistema di document delivery italiano. Nilde, tramite le sue regole, le performance realizzate e la continua innovazione, si pone anche come uno strumento efficace per la valutazione delle prestazioni offerte agli utenti dei servizi bibliotecari italiani. I risultati mostrano un evidente miglioramento di alcuni indicatori, una crescente amalgama sia dal punto di vista geografico, con l'aumento consistente di biblioteche dell'area meridionale, che disciplinare, attraverso l'affiliazione di biblioteche di ambito giuridico, economico, e di varie istituzioni ed enti. Restano diversi problemi aperti, la crescita del network dovrà continuare, ma allo stesso tempo sarà necessario misurarsi con nuove sfide. La ricerca dell'equilibrio economico del servizio e di nuove partnership, saranno al centro delle future azioni di Nilde. I dati che emergono dal sistema degli scambi forniscono già le prime interessanti indicazioni che potranno fungere da ausilio nella ricerca delle soluzioni strategicamente più efficaci. In questo contributo vengono esaminati in dettaglio sia gli indicatori di performance principali, sulla base dei metodi di misura riconosciuti a livello internazionale, sia le principali criticità.

Il network oggi

Con oltre 720 biblioteche aderenti, di cui oltre 540 universitarie, con la partecipazione di 44 atenei, di progetti come Bibliosan e Bess, e l'adesione di gran parte degli enti di ricerca e documentazione italiani, passando dal CNR all'INIST, dall'Enea alla Banca d'Italia, per concludere con le biblioteche delle più importanti aziende ospedaliere, di fondazioni e authority, Nilde si mostra un sistema tecnologicamente evoluto e attrattivo. La crescita nel numero di transazioni è stata costante, anche in un contesto nel quale alcune delle più grandi agenzie internazionali dedite al prestito interbibliotecario e alla fornitura di documenti come INIST e British Library hanno visto calare il numero di transazioni effettuate. Nilde certamente si misura con volumi di scambio inferiori a tali

agenzie, ma è comunque utile riportare i principali dati quantitativi per meglio inquadrare il contesto. Nilde ha effettuato oltre 730 mila transazioni dal 2001 ad oggi, con una crescita costante. La figura 1 evidenzia il peso specifico del network nel più ampio contesto internazionale.

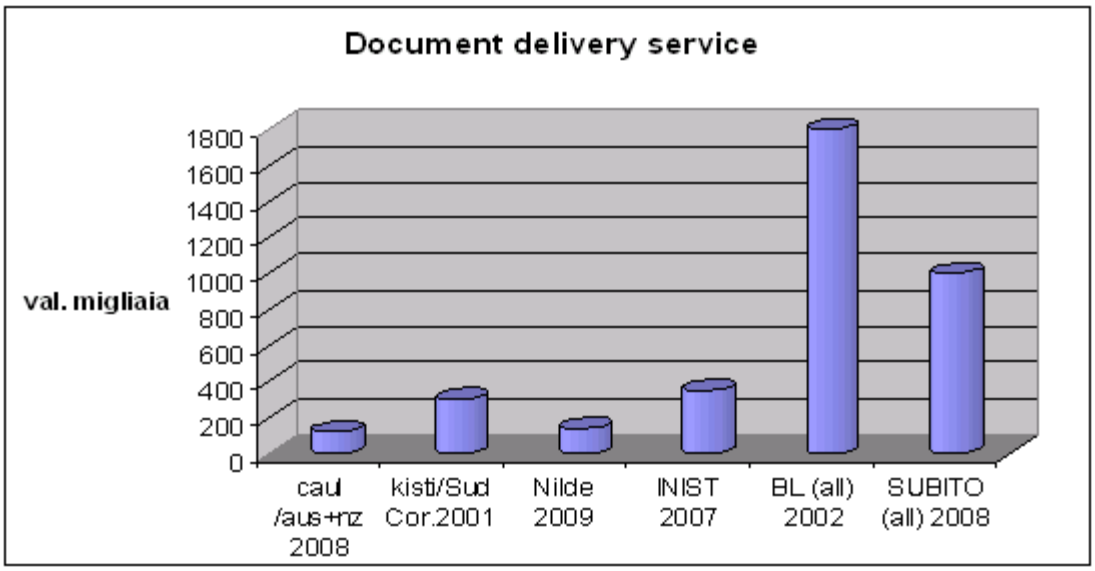

Figura 1: Alcuni tra i principali "document delivery" service a confronto (i valori si riferiscono ad anni diversi).

E' utile ricordare che il sistema degli scambi in Nilde prende in considerazione solo transazioni che avvengono all'interno del network, richieste e forniture da e verso biblioteche non partecipanti al network non sono rilevate. Per alcune sistemi - nella figura 1 (all) - le transazioni riguardano sia articoli di periodici "documents not returnable" che il prestito di monografie, in quanto il dato era disponibile solo aggregato. Nilde non tratta questa seconda tipologia di forniture, con la nuova release di Nilde - Nilde 4.0, operativa dal gennaio 2011 - si potranno avere a disposizione dati quantitativi anche per questo tipo di documentazione. Sempre per questa figura è utile ricordare che British Library tra il biennio 1996-97 e 2001-02 ha perso oltre 500 mila forniture (l'affermazione di Subito è stata probabilmente una causa di tale rilevante riduzione) e che lo stesso INIST è passato da oltre 400 mila documenti nel 2005 a circa 350 mila nel 2007[(1)]. Una tendenza che ci informa dell'impatto che l'editoria elettronica e la diffusione di contratti per l'accesso ai cataloghi dei periodici elettronici dei principali editori ha avuto sui servizi bibliotecari.

Nilde oggi è partner in progetti con ACNP, MAI, GARR attraverso il progetto IDEM per l'autenticazione a l'autorizzazione federata delle identità. Ha partecipato con un proprio contributo alla 10. ILDS Conference IFLA di Singapore, nel 2007[(2)] e all' 11. Interlending and Document Supply Conference IFLA di Hannover nel 2009[(3)]. Ha aderito a iniziative per l'inserimento di riviste open access nel catalogo nazionale dei periodici ACNP, ha sostenuto e fatto propri i principi del manifesto Rethinking Resource Sharing RRS[(4)], nato con lo scopo di ripensare la condivisione delle risorse nel conteso del mondo di internet e di tutti gli sviluppi che da questo hanno preso le mosse.

La figura 2 mostra la costante crescita nel volume delle transazioni avvenuta negli anni presi in esame (2005-2009).

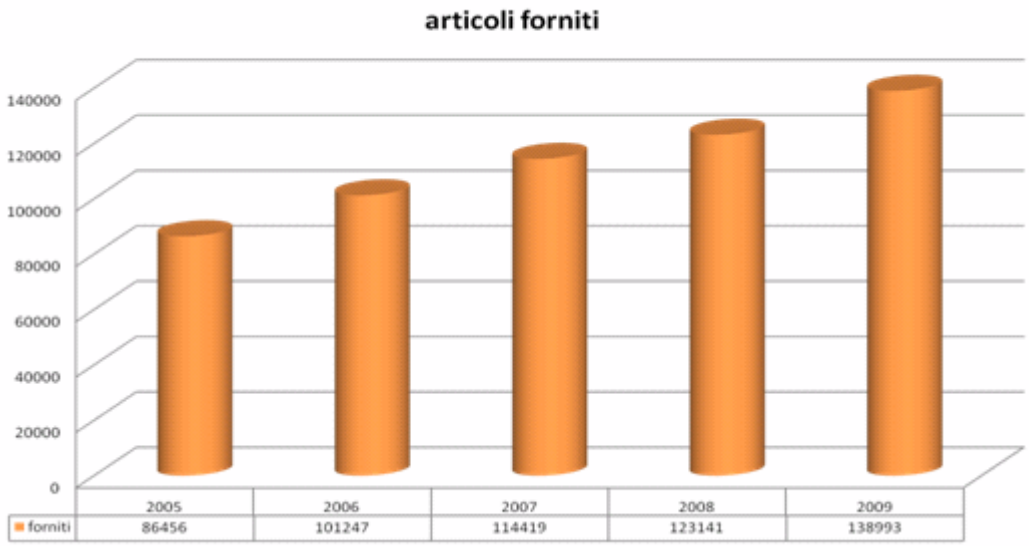

Figura 2: Fornitura (lending) di articoli in Nilde (2005-2009)

Lo scenario

Ma in quale contesto si è sviluppata l'azione di Nilde? O meglio, quali fattori frenanti e quali fattori propulsivi erano presenti nel sistema degli scambi italiano alla nascita del network? Un esame approfondito del contesto italiano ha fatto parlare di fattori di arretratezza e segmentazione (5) vediamoli declinati nel contesto esaminato:

- Carenza di politiche nazionali sul DD: in effetti, nel momento in cui Nilde si sviluppava, nel contesto italiano non si rilevavano regole chiare sulle modalità di trasmissione dei documenti, gran parte delle biblioteche non erano informate sulle condizioni specifiche di fornitura dei documenti collegati ad accordi consortili con i grandi editori e produttori di piattaforme elettroniche. Non esistevano regole dichiarate e condivise sull'espletamento delle forniture, sulla tempistica da rispettare, su quale modalità utilizzare per recuperare i costi di fornitura dei documenti. La stessa normativa italiana sul diritto d'autore era in forte evoluzione (recepimento della direttiva 2001/29 CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativa all'armonizzazione e successivo DL n. 68 del 9 aprile 2003).

- Strategie integrate e modelli di contrattazione nelle politiche degli acquisti ancora in fase di rodaggio: (i consorzi CASPUR, CIPE e CILEA muovevano contestualmente i primi passi - fine anni '90 - la convenzione CARE è della fine del 2005). Non vi era e, per alcuni aspetti stenta tuttora ad esserci, una connessione diretta tra le scelte operate dai consorzi in sede di contrattazione con gli editori e le esigenze degli operatori del document delivery. Non si è ancora giunti ad uno stato ottimale nella comunicazione tra queste due distinte realtà che permetta di operare scelte più efficaci sia nell'acquisto dei pacchetti di risorse elettroniche sia nella ricerca di clausole migliorative per la fornitura dei documenti in ambiente elettronico.

- Assenza di regole comuni per definire standard di qualità condivisi: non esistevano o stentavano ad affermarsi parametri di riferimento per tutta la filiera del processo. Con quale modalità mettere a disposizioni i documenti, a quali standard fare riferimento per fornirli, come monitorare il processo in ambiente elettronico secondo regole chiare, comuni, e in condizioni di sicurezza.

- Assenza di un software dedicato: anche in presenza di reti e circuiti particolari che praticavano o erano alla ricerca di standard e modalità di condivisione e cooperazione, non esisteva un software unico che si potesse adottare a livello nazionale per realizzare procedure omogenee.

I fattori che chiamerei all'opposto propulsivi erano:

[1]. Presenza di un catalogo collettivo nazionale dei periodici (ACNP): l'esperienza di lavoro dei bibliotecari che lavoravano nel catalogo (produzione) e col catalogo (ricerca) è stata la base di partenza per sviluppare e creare le condizioni di un take-off del sistema degli scambi in Italia.

[2]. E non a caso la presenza di queste e altre esperienze di collaborazione, anche se limitate prevalentemente ad aree geografiche o a settori disciplinari (le esperienze e le "buone pratiche" di scambio tra queste biblioteche ispireranno i principi che saranno alla base del Regolamento di Nilde e delle best practices predisposte in seguito), saranno il vero propulsore e la guida per impostare un sistema virtuoso.

[3]. Un pool di biblioteche già attivo nel sistema di scambio dei documenti - ancorché in uno stadio molto "fluido" - caratterizzate da stringenti e comuni interessi (in particolare biblioteche scientifiche e biomediche). Le biblioteche di queste aree disciplinari sono state il fulcro di Nilde, sorreggendo in partenza il sistema di finanziamento, realizzando i principali successi registrati poi dagli indicatori numerici e che in definitiva hanno lanciato il sistema come efficace, rapido e sicuro.

La naturale disponibilità a collaborare delle bibliotecarie e dei bibliotecari italiani ha fatto da sfondo agli indubbi successi realizzati negli anni dal "modello Nilde". Non è compito di questo contributo cercare di definire questo modello, tutti noi ne conosciamo le caratteristiche e le qualità, a volte anche le criticità, ma è indubbio che si tratta di un sistema che cresce e si sviluppa secondo una modalità prevalentemente bottom-up (dalle esigenze rilevate dagli operatori del sistema si procede verso il gestore che cerca di recepire i problemi e risolverli o implementare nuove soluzioni), di un modello che applica un sistema di relazione a reticolare e che richiede autoconsapevolezza e spirito di moderazione. Un modello che però allo stesso tempo necessita di essere monitorato e accompagnato per evitare che pratiche troppo anarchiche finiscano per danneggiare l'intero network e snaturare la peculiarità del sistema di scambi.

Il futuro del network

In questo importante e incerta fase che coinvolge il sistema della ricerca e del mondo scientifico, universitario e non, si delineano importanti questioni che il network, attraverso le articolazioni che si è dato, dovrà affrontare. In questo momento di consuntivo del lavoro svolto dal Comitato, ritengo utile suggerire alcune delle principali problematiche ad oggi rilevate e con le quali ci si è dovuti misurare nel corso del lavoro svolto nel mandato triennale appena scaduto.

Definire in modo più stringente le partnership strategiche per il sistema (es.: possibilità di sottoscrizioni combinate con ACNP) per poter rispondere alle richieste di una migliore localizzazione dei periodici elettronici. L'avvento dei periodici electronic-only e la corrispondente cessazione dei titoli cartacei richiede che rapidamente si definiscano nuove regole condivise per l'individuazione dei posseduti elettronici, coinvolgendo i consorzi e i sistemi bibliotecari degli atenei in questa operazione. Ne discende che lo scambio di documenti in ambiente elettronico richiede l'aggiornamento delle regole di fornitura dei documenti ricavate dagli accordi stipulati dai consorzi (compito primario di un rinnovato gruppo individuato in seno al CBN che si occupi di aggiornare la pagina help licenze, in stretto contatto con i rappresentanti dei consorzi CIPE, CILEA, CASPUR).

Diffondere il modello SEDD di Nilde, solo con un lavoro sinergico con i consorzi, in sede di trattativa con gli editori, è possibile introdurre clausole che riconoscano a pieno titolo il sistema hard-copy di Nilde, da considerarsi equivalente al software proprietario Ariel.
Rafforzare il patto di adesione alle regole del network per incrementare i comportamenti virtuosi, potenziare l'ascolto e il problem solving. Un maggior lavoro in questa direzione potrebbe avere una potenziale ricaduta sul tasso di inevasione, stabilizzatosi nel tempo su un valore troppo alto a causa di una molteplicità di motivi conosciuti e che richiedono più ascolto del network. La lista ask-cbn, potrebbe svolgere questa auspicata funzione di guida e risoluzione rapida, nonché di trait d'union tra gestore e biblioteche.
Il DdL 1905 (Gelmini) imporrà cambiamenti significativi ai modelli organizzativi degli atenei. Già oggi la crisi nei budget ha determinato l'accorpamento di diverse biblioteche, in futuro il fenomeno potrebbe essere decisamente marcato. E' bene prepararsi per tempo simulando modelli economici compatibili con tali nuovi scenari.
Una possibile risposta in questa direzione si potrebbe ottenere ampliando la platea di biblioteche aderenti, penso in particolare alle biblioteche civiche, ad oggi le biblioteche per le quali il network risulta meno attrattivo. Penso che una politica di abbonamento specifica per questa realtà bibliotecaria dovrebbe essere presa in considerazione.
Non è da sottovalutare l'ipotesi di possibili scelte di tariffazione dei servizi erogati dalle singole biblioteche o dagli enti che sottoscrivono l'abbonamento a Nilde per esse, sarà necessario stipulare accordi/convenzioni che proteggano chi è nel network e mantengano la prevalente gratuità del sistema.
Dal lato specifico dell'analisi e monitoraggio del network, sarà bene avere presente la necessità di
Dare continuità al monitoraggio sulla base dei dati (quantitativi) prodotti dal sistema attraverso l'analisi costante degli indicatori principali. Estendere le ricerche puntando anche ad analisi di carattere qualitativo, penso all'opportunità di attivare indagini sulla soddisfazione degli utenti (user satisfaction) e degli operatori (librarian satisfaction).
E' utile capire anche quali scelte compiono gli altri document delivery service. INIST, ad esempio, dichiara di volersi muovere in una logica che tende a stabilire un rapporto diretto tra i suoi utenti e il servizio[(6)] In Italia, credo che il ruolo di mediazione delle biblioteche, quindi di servizi che mantengono ancora una rilevante centralità degli aspetti pubblici nel rapporto con gli utenti, sia insostituibile, aggiornabile, migliorabile ma necessario.

Quali dati e per quali obiettivi?
Un'analisi costante dei dati provenienti dal network, analizzati anche secondo modelli fattoriali, permetterà di:

- Comprendere meglio la direzione intrapresa, soprattutto in relazione alle esigenze delle istituzioni che aderiscono e alle aspettative degli operatori del sistema.
- Migliorare la comprensione dell'importanza strategica e lo sviluppo possibile dei servizi di document delivery.
- Fornire le basi per una migliore allocazione delle risorse e dei budget agli enti, ai consorzi, alle singole istituzioni.
- Indicare l'ampiezza e la natura dei cambiamenti in atto, penso in particolare all'influenza delle collezioni elettroniche sul volume degli scambi, alla verifica del livello di richiesta e interesse per le collezioni/pacchetti degli editori, a delineare i cosiddetti core journal titles e al loro peso specifico nel sistema degli scambi.

Per far emergere questo tipo di indicazioni da un'analisi comparativa, anche sofisticata, dei dati statistici, è necessario poter:

- Dare continuità all'analisi del dati prodotti dal network.

- Integrare i dati disponibili con ulteriori fattori per predisporre nel futuro analisi per cluster, più corrispondenti alla realtà in cui operano le biblioteche e in grado parimenti di costruire gruppi il più possibile omogenei per tipologia e condizioni strutturali, da poter confrontare successivamente sulla base fattori comuni. Costruire gruppi omogenei permetterà di confrontare i livelli di performance raggiunti in modo decisamente più indicativo, senza più pretendere di mettere a relazione e quindi in competizione, realtà totalmente diverse. Un dato che sarà in futuro necessario reperire in modo attendibile e costante sarà sicuramente il personale dedicato (in unità o in ore per persona) e il budget gestito dalla singola struttura.

- Interpretare i dati elaborati per ricavare indicatori più raffinati. Nel corso di questo contributo vedremo come la ricerca di un indicatore di riferimento che potesse sinteticamente indicare il grado di equilibrio raggiunto dal sistema nel suo insieme sia stato e sia assai difficoltoso. Sulla scorta dell'esperienza passata si è pensato di utilizzare come fattore discriminante il grado di reciprocità espresso con RF (Reciprocity Factor)[(7)] che esprime il rapporto tra il totale dei documenti forniti e richiesti. Siamo consapevoli che questo singolo indicatore espone l'analisi al rischio di errori di valutazione, troppo netto nella sua espressione numerica da non tenere conto dei pesi specifici come il volume degli scambi realizzato dalla singola biblioteca. Questo fattore potrà essere affinato o sostituito in futuro, resta comunque una spia - soprattutto se considerato a livello di sistema - dello stato del network[(8)].

- Individuare i fattori di squilibrio. Analizzare costantemente il sistema degli scambi in Nilde potrebbe permettere di comprendere e limitare i fattori di criticità ad oggi più marcati, ad esempio la percentuale di documenti inevasi ancora troppo alta.

In questa ricerca di informazioni da elaborare e utilizzare per analisi comparative resta come cardine.

- L'analisi di indicatori di performance: Document Delivery indicators (Turn-around time, per i tempi di evasione delle richieste, Success Rate, per verificare l'efficacia e i risultati, tasso di inevasione, che indica o dovrebbe indicare la natura variegata di problemi ancora da risolvere).

Alla quale, come già detto, si potrebbero affiancare.

- Indagini qualitative (percezione e soddisfazione).

In ultima istanza, i motivi di un'analisi costante dei dati possono sitntetizzare con l'esigenza di fornire strumenti affidabili alle istituzioni partecipanti per misurare efficacia ed efficienza dei propri servizi (oltre il semplice document delivery, ad esempio prendendo in considerazione i risultati anche per la predisposizione di indicatori di riferimento per le carte dei servizi), condividere informazioni sulle performance come strumento per il miglioramento, configurare nuovi modelli economici basati su analisi precise.

Un network virtuoso?

Pur con qualche ombra i dati e le figure che seguiranno mettono in luce uno continuo miglioramento quantitativo e qualitativo.

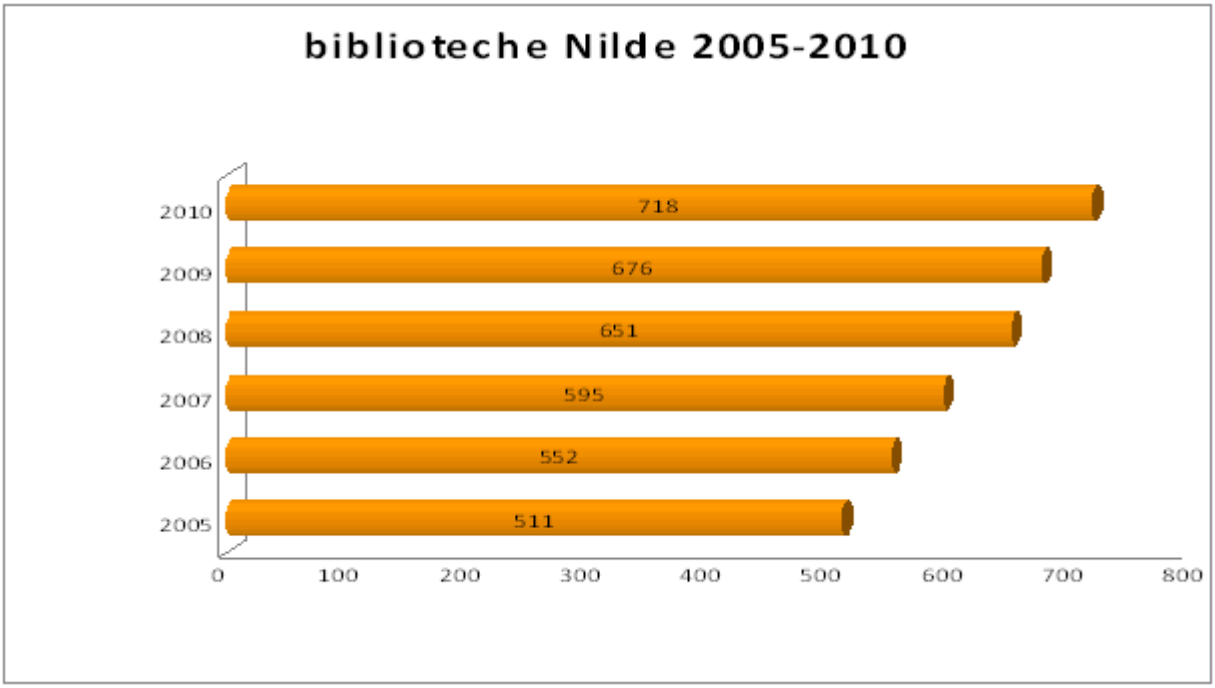

Figura 3: Numero di biblioteche aderenti a Nilde (anni 2005-2010)

La figura 3 mostra in modo chiaro l'indubbia capacità attrattiva del network. L'ultimo dato disponibile riporta 728 biblioteche aderenti (giugno 2010)[9]. Ponendo base 100 le biblioteche Nilde nel 2005 si rileva un aumento del 40% alla data del 2010. La distribuzione geografica mette in evidenza un chiaro allargamento della rete, e di un suo dispiegarsi con una copertura a carattere nazionale. Si nota una crescita significativa di biblioteche dell'area sud (sud e isole), con oltre il 124 % di aumento.

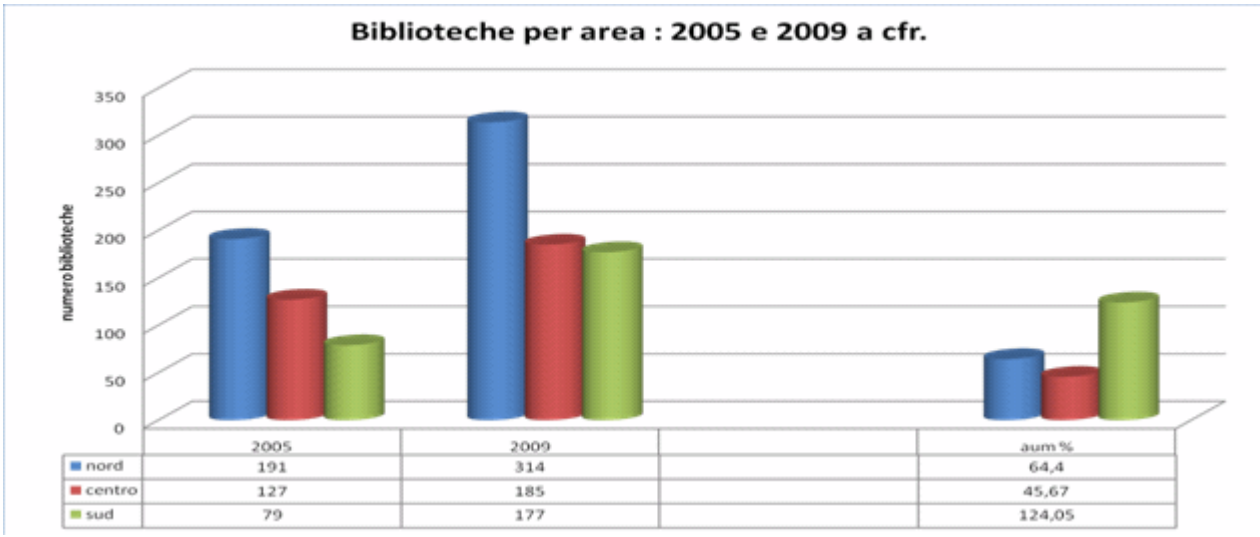

Figura 4: Distribuzione per area geografica della biblioteche Nilde. Confronto tra 2005 e 2009

La distribuzione per regione risulta ancora più indicativa.

Figura 5: Distribuzione per regione delle biblioteche Nilde (maggio 2010)

Una nota dolente deve essere riservata alla fotografia della distribuzione delle biblioteche sulla base del posseduto. Per questa elaborazione sono state prese in considerazione solo le biblioteche Nilde in ACNP per le quali è stato ricavato il numero di periodici posseduti. Il dato è stato fornito da ACNP e si riferisce al solo 2008.

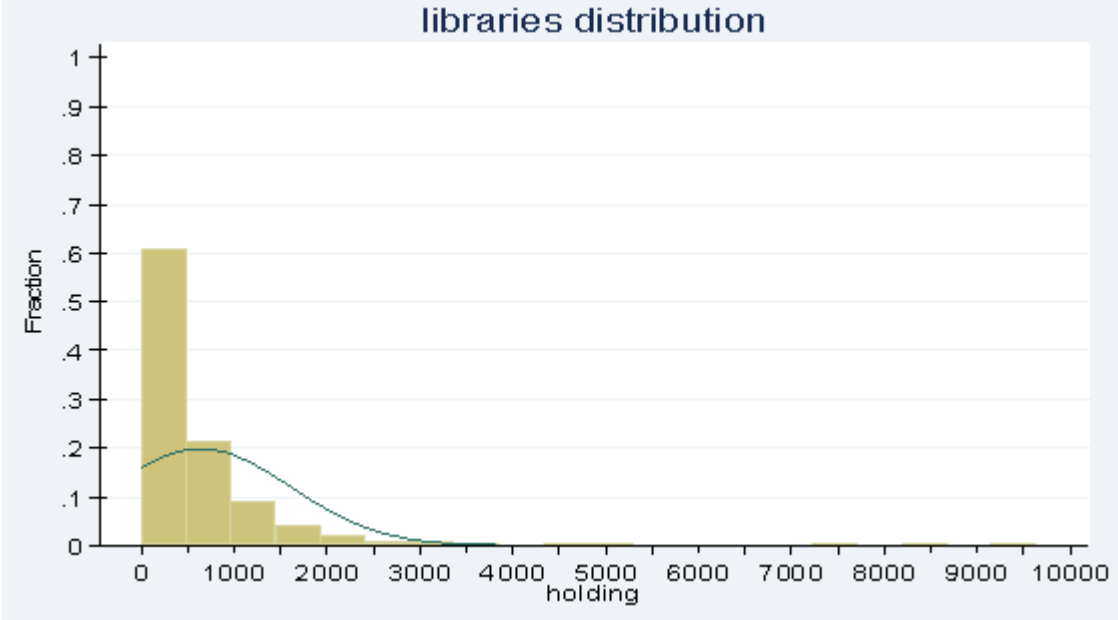

Figura 6: Le biblioteche Nilde sulla base del posseduto (2008)

Come si evince dalla figura, il 60% delle biblioteche ha una raccolta che non supera le 500 unità, questo significa che la gran parte delle biblioteche del network si caratterizza per piccoli numeri, probabilmente per poche unità di personale e, forse, per scarse risorse e investimenti. Solo indagini

più mirate potranno confermare e qualificare la tipologia delle biblioteche, ma di sicuro sarà necessario in futuro disporre di dati come il budget destinato all'acquisto di periodici (cartacei e/o elettronici) per meglio identificare le differenti tipologie di biblioteca.

I grafici che seguono non comprendono biblioteche con forniture/lending (L)=0 e/o richieste/borrowing (B)=0. I valori ricavati si riferiscono quindi ad una parte definita del campione e non a tutte le biblioteche presenti in un determinato anno.

La ricerca dell'equilibrio: il fattore di reciprocità (RF)

Il criterio di valutazione del campione adottato in questa analisi è il rapporto di reciprocità tra i documenti forniti e quelli richiesti, tale rapporto è espresso dalla relazione:

$$RF=L/B$$

Il fattore di reciprocità (RF) è un indicatore sintetico che permette di valutare il grado di equilibrio raggiunto negli scambi, RF può anche essere di aiuto nel valutare il grado di cooperazione realizzato all'interno del network. In particolare, esso esprime l'equilibrio negli scambi e può essere disaggregato per singola biblioteca e per gruppi omogenei di biblioteche. In alcune elaborazioni RF è stato considerato anche come un valore (costante) di riferimento con il quale si sono confrontati i singoli livelli di RF raggiunti dalle biblioteche. Il valore di equilibrio perfetto è, ovviamente, rappresentato da 1.

La figura 7 mostra la distribuzione delle biblioteche sulla base dei singoli RF rilevati.

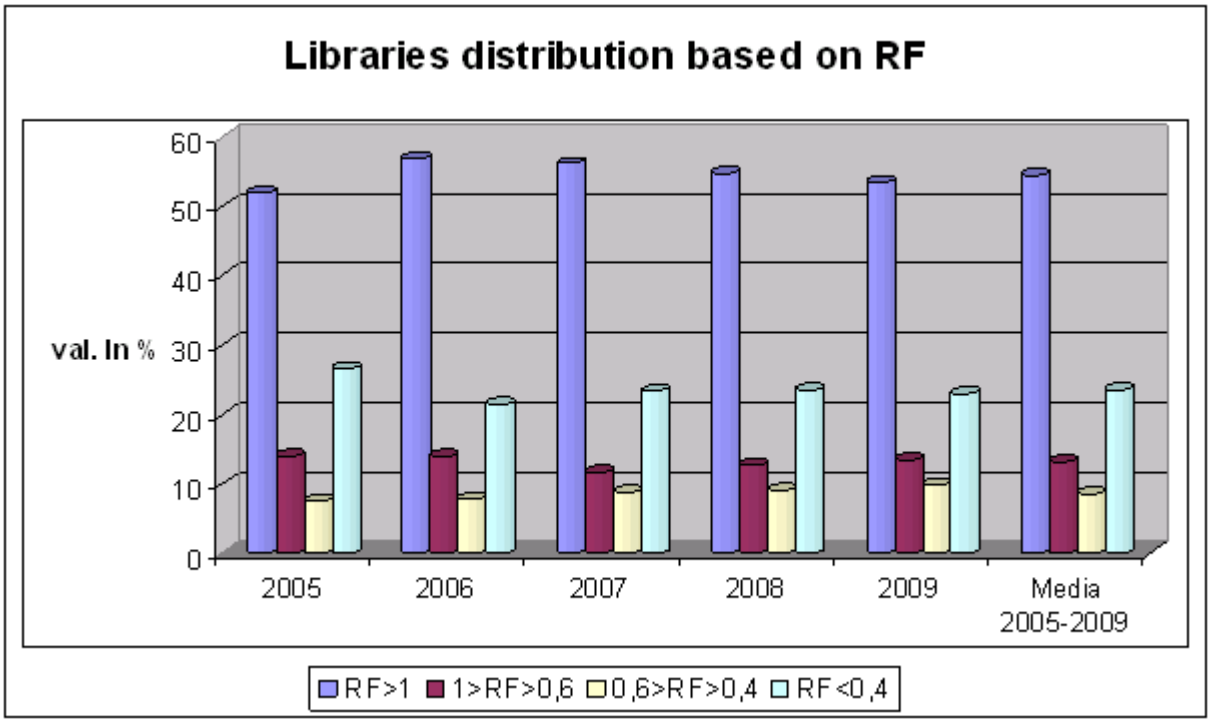

Figura 7: Distribuzione delle biblioteche in quattro gruppi sulla base del RF (2005-2009)

Le biblioteche sono state inserite in 4 gruppi, sulla base della soglia di scompenso verificata in ogni anno. I livelli sono così definiti:

RF<0,4 forte squilibrio/strutturale
0,6>RF>0,4 squilibrio medio/quadro eterogeneo
1 >RF>0,6 quasi equilibrio
RF>1 equilibrio/alcune forti creditrici

Il RF risulterà utile, come vedremo qui di seguito, anche per identificare ulteriori sottogruppi di biblioteche (che si identificano come low/worst e high/best rispetto al RF realizzato e per le quali si sono studiati i principali indicatori di performance). E' utile ricordare ancora una volta che l'analisi è focalizzata solo su biblioteche con RF diverso da 0. La figura evidenzia una netta stabilità all'interno dei 4 gruppi individuati, nonostante che nel corso degli anni sia mutato il numero di biblioteche aderenti e che ci sia stata una significativa mobilità in entrata ed uscita dal network. In particolare, si evidenzia un dato stabile nella coppia complementare delle biblioteche fortemente debitrici (RF< 0,4) e fortemente creditrici (RF < 1).

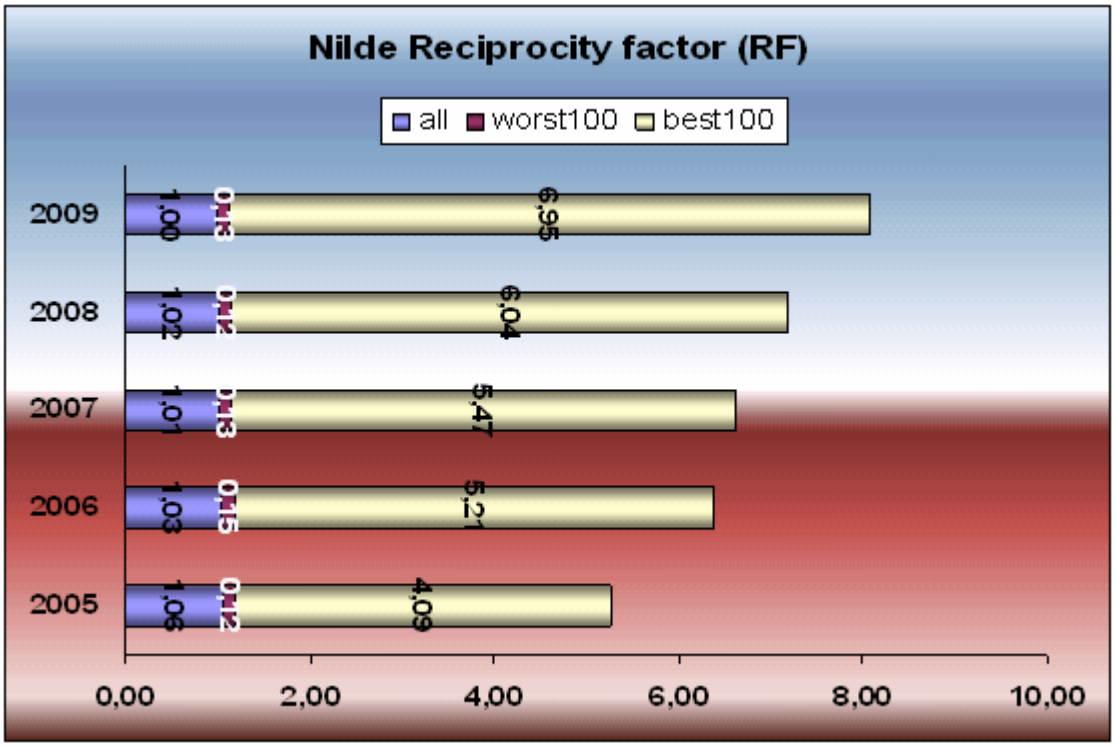

Figura 8: Il RF totale Nilde (all) e nei sottogruppi (best e worst)

La figura 8 ci aiuta a capire il livello medio raggiunto dalle 100 biblioteche con RF più basso e da quelle con RF più alto (worst100 e best100). La scelta della soglia è del tutto arbitraria, l'obiettivo è capire se, al di là di tale indicatore, le prestazioni reali, in termini di tempo di giacenza e tasso di successo, risultino altrettanto divaricate nel diversi sottogruppi.
Nelle figure 9 e 10 si possono osservare i comportamenti degli stessi sottogruppi rispetto agli indicatori qui specificati:

Turn around time (TT) che Nilde calcola in modo diverso come tempo di giacenza, ovvero il tempo intercorso dal ricevimento della richiesta alla chiusura della transazione da parte della biblioteca fornitrice:

$$TT = \Sigma 1\text{-}n \text{ (data evasione - data richiesta)}/n \text{ (totale richieste)}$$

Fill Rate or Success Rate (SR), in Nilde è il tasso di successo, ovvero la percentuale dei documenti forniti sul totale delle richieste ricevute.

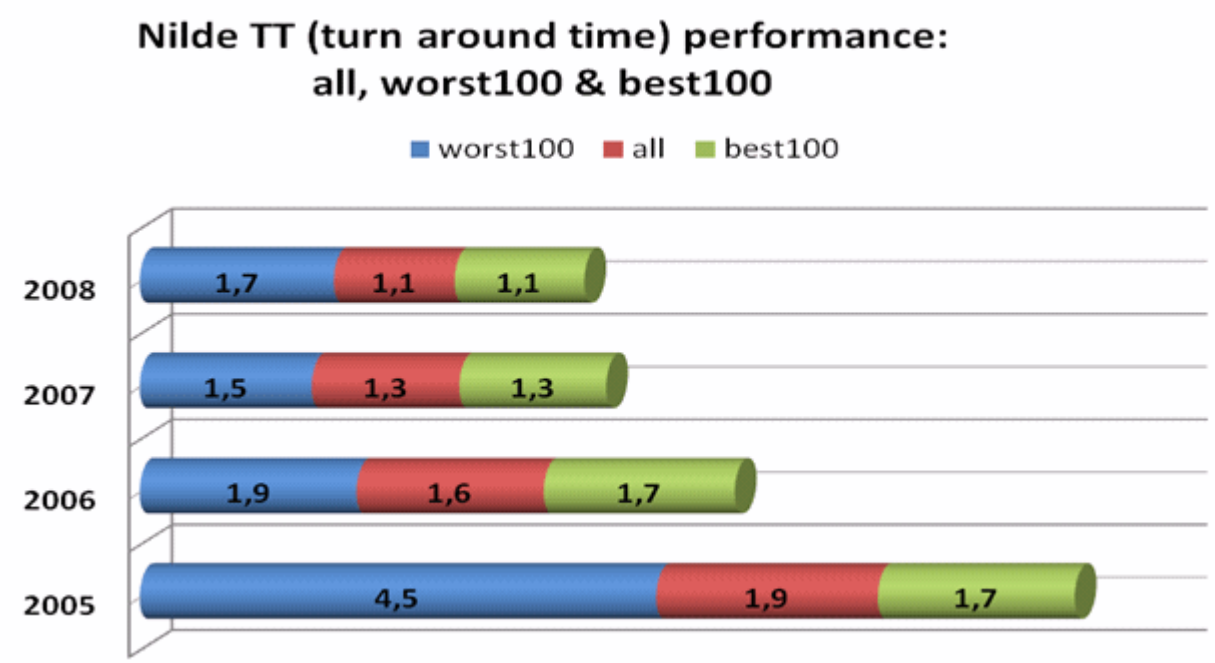

Figura 9: Tempo medio di giacenza (TT) per Nilde (all) e i due sottogruppi (worst e best)

Questa è la rappresentazione che meglio esprime gli scopi e le speranze dello studio intrapreso: a prescindere dai livelli di fornitura realizzati, che sappiamo essere molto probabilmente influenzati da fattori strutturali (biblioteche piccole e con pochi fondi saranno tendenzialmente sempre debitrici, quindi con basso RF, a meno che non si realizzino fusioni tali da modificarne entità del patrimonio, personale, ecc.) le biblioteche sfavorite sulla base del RF espresso, nel corso di pochi anni - e grazie alla partecipazione ad una rete che dichiara e pratica intenti virtuosi - hanno drasticamente modificato la qualità delle loro prestazioni (colonna blu). Crescendo in consapevolezza e qualità, quando in quantità non potevano competere. Sempre con il medesimo criterio è presentata la figura 10.

In questo caso i dati sono assai più complessi da interpretare: i gruppi worst e best si differenziano significativamente, ma tutti subiscono oscillazioni da anno ad anno e molto probabilmente in maniera non correlata alla tipologia di biblioteca espressa dal RF che le caratterizza. Il sistema nel suo complesso (all), ottiene buoni risultati - il dato 2010 è ancora più confortante - ma restano molti interrogativi sulle modalità per abbassare la percentuale di richieste inevase. Credo che il rafforzamento delle formazione del personale addetto al servizio, la migliore localizzazione di alcune tipologie di risorse (periodici electronic-only) nei cataloghi, permetteranno nel futuro di migliorare il tasso di successo.

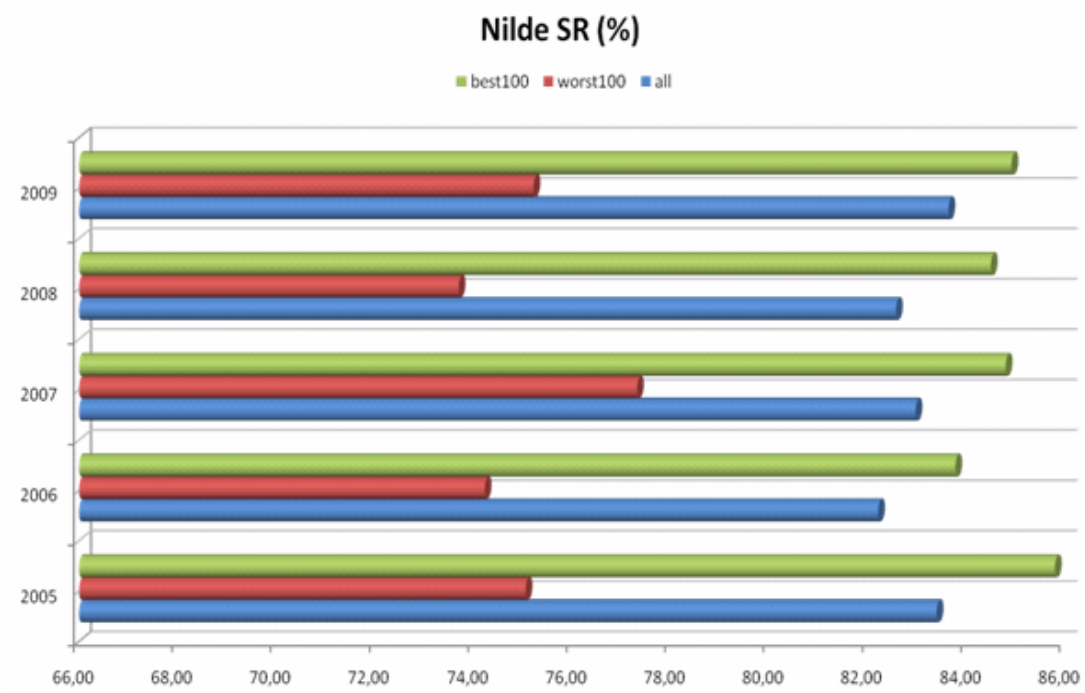

Figura 10: Tasso di successo (SR) delle transazioni Nilde (all) e per i sottogruppi (best, worst). 2005-2009

Con l'ausilio di modelli di analisi fattoriale[10] si è spostata l'attenzione su una cross-section di dati relativa all'anno 2008, particolarmente interessante perché solo a partire da questo anno si è potuto confrontare puntualmente il dato dei periodici posseduti e delle corrispondenti biblioteche Nilde. La variabili analizzate sono: periodici posseduti (pos), RF, tasso di successo (SR) e tempo medio di giacenza (TT). Il diagramma di dispersione del campione prodotto dall'incrocio dei valori di posseduto medio e RF=1 ci permette di determinare quattro gruppi per i quali è possibile valutare di seguito il tasso di successo e il tempo medio di giacenza.

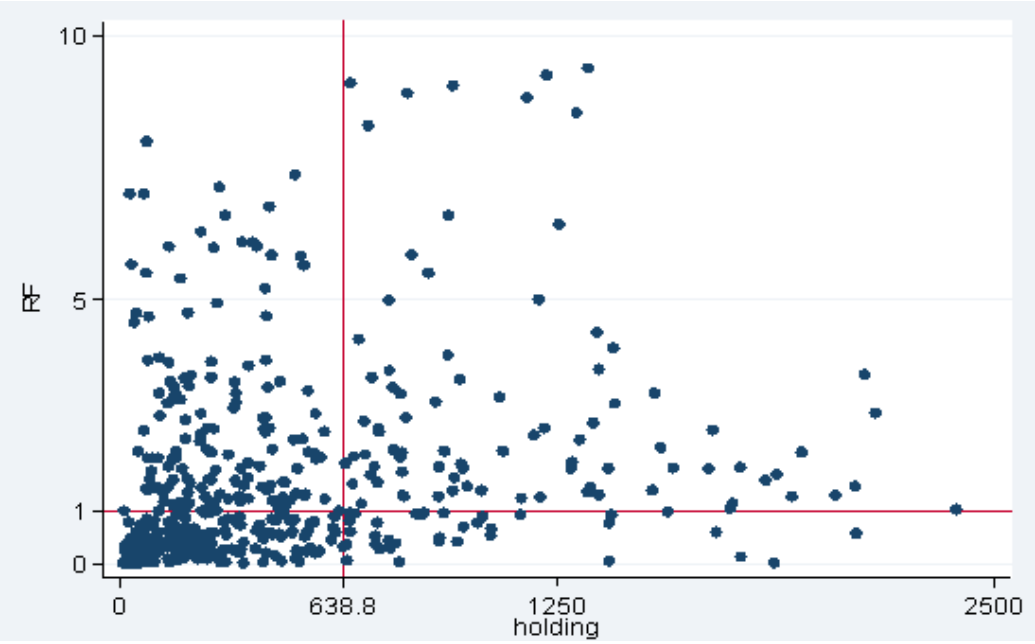

Figura 11: Per una migliore rappresentazione della dispersione del campione analizzato si omettono dalla rappresentazione i dati per gli "high severe outliers[11]" (50 biblioteche)

Le caratteristiche salienti dei quattro gruppi che si vengono a determinare sono:

gruppo A, con alto RF e alto posseduto
gruppo B, con alto RF ma basso posseduto
gruppo C, con basso RF e basso posseduto
gruppo D, con basso RF e alto posseduto

La figura 12, relativa al gruppo A, mostra la dispersione di questo gruppo di biblioteche rispetto agli indicatori Tasso di Successo (SR) in valore percentuale e Tempo medio di Giacenza (TT) in giorni.

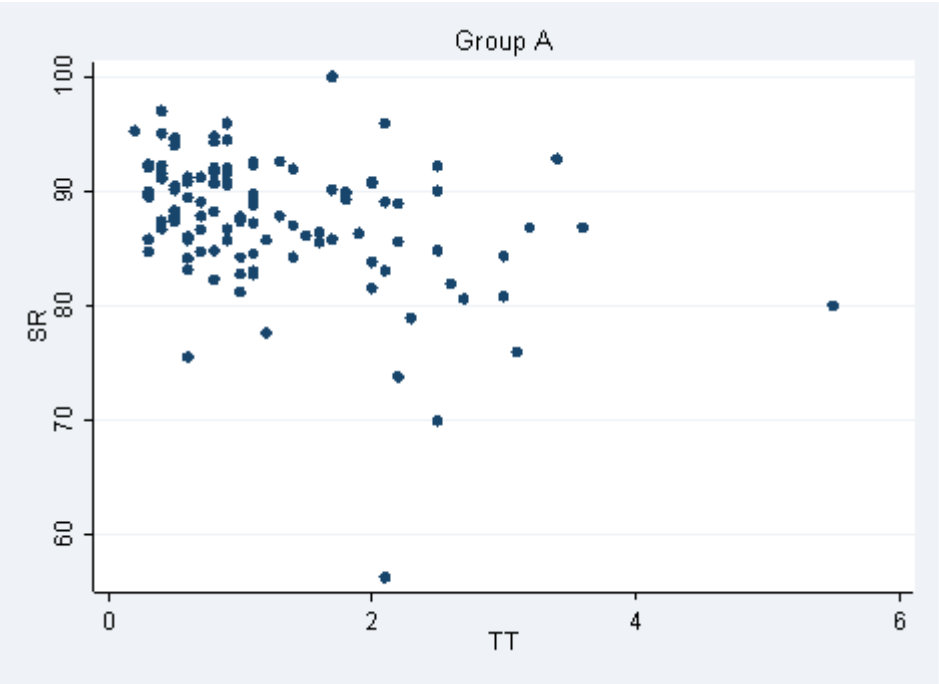

Figura 12: Gruppo A: TT 1,27 SR 87,55 (2008)

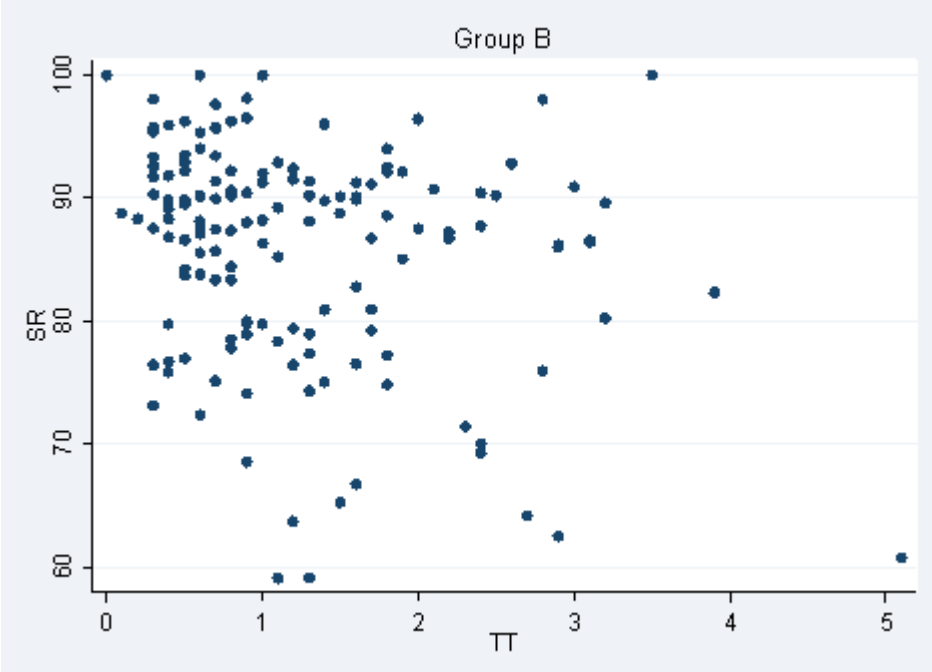

Figura 13: Gruppo B: TT 1,21 SR 86,03 (2008)

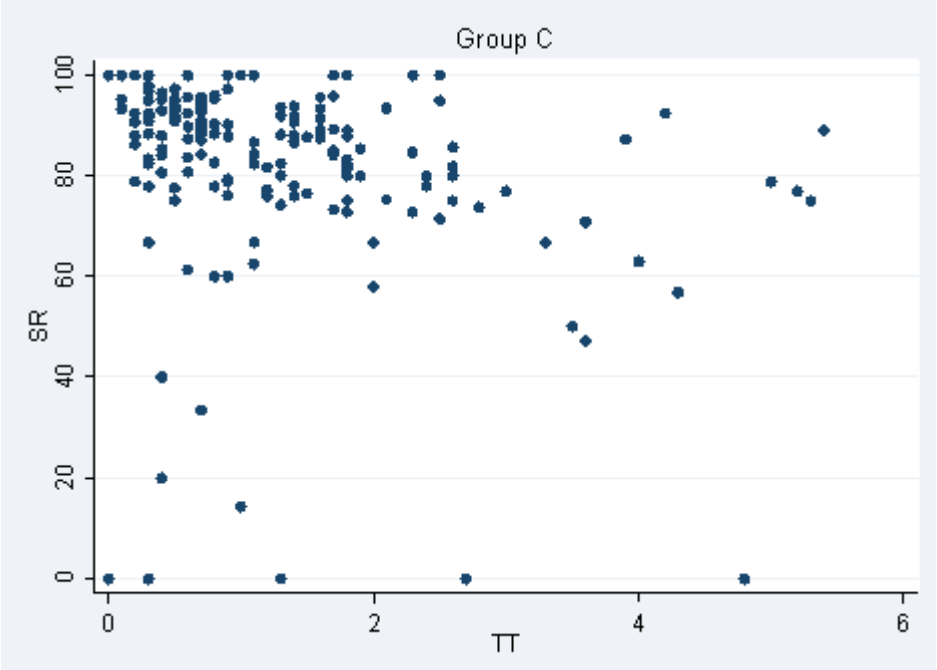

Figura 14: Gruppo C: TT 1,33 SR 81,16 (2008)

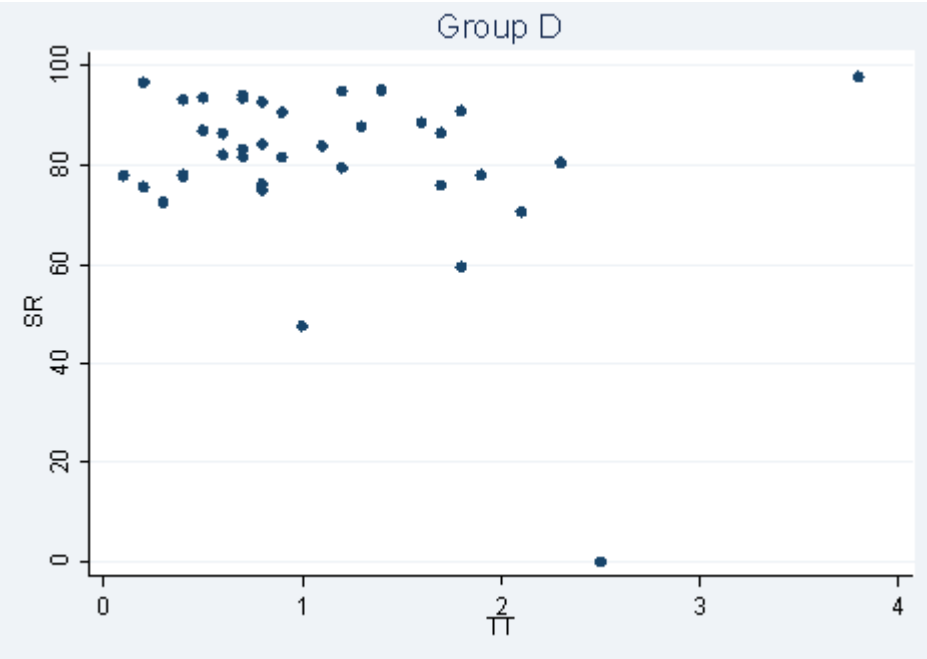

Figura 15: Gruppo D: TT 1,9 SR 80,80 (2008)

Per quando riguarda il tempo di giacenza (TT) non si osservano differenze significative tra i gruppi, il tasso di successo avvicina i gruppi A e B e C e D. I comportamenti rilevati richiedono un confronto attento con le rilevazioni e gli standard internazionali[(12)].

Fattori di criticità Vediamo in conclusione i principali elementi critici. Spicca tra tutti la stabilità nel livello di RF raggiunto nei vari sottogruppi (aumentano gli scambi ma le biblioteche con RF<0,4 restano percentualmente sempre quelle). Il secondo elemento di criticità è dato dalla percentuale di inevasione poco mobile.

RF è un indicatore ancora troppo grezzo, meriterebbe di essere integrato (di per sé non accomuna biblioteche con caratteristiche simili), sarebbe meglio in futuro che potesse esprimere anche il totale degli scambi (F+R) e il saldo degli stessi (F-R) e non solo il rapporto Forniti/Richiesti. Oltre agli elementi critici emerge la necessità di integrare l'analisi con altri dati (es.: tempo per unità di personale dedicato). Manca infine uno studio che possa indicare il costo del servizio per unità di personale.

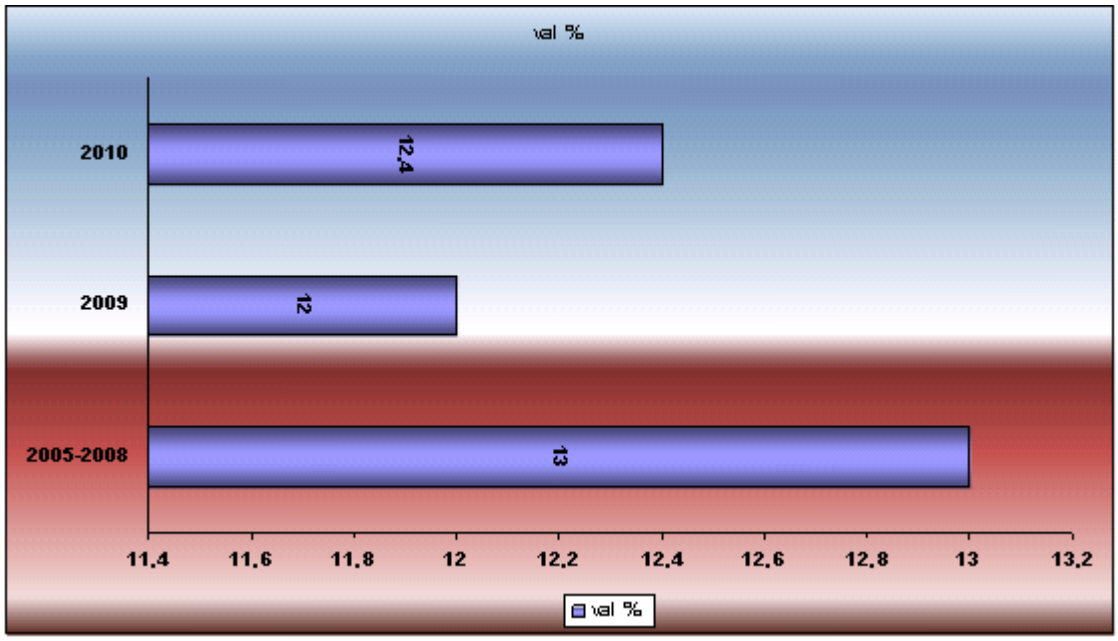

Figura 16: Tasso di inevasione (2005-2010)

La figura 16 evidenzia la stabilità di questo dato, nel periodo gennaio-maggio 2010, la sola voce riferimento bibliografico errato (9,3% della cause di inevasione) si è tradotta in oltre 6100 richiesta fallite. Permane attualmente un netta preponderanza di forniture da parte di biblioteche di determinate aree geografiche, di determinate discipline, di specifiche istituzioni[(13]. E' necessario che il sistema si doti di strumenti e strategie per cercare di ridurre questi squilibri, potenziali fattori disgreganti. Infine, sono da considerare come minacce alla salute del sistema tutte le pratiche e le scelte sconsiderate di tariffazione dei servizi e di soglia di scompenso slegate da qualsiasi contesto di ragionevolezza.

Fattori strategici

Allo stesso tempo emergono chiaramente i principali punti di forza del sistema, primo fra tutti quello per cui esso è nato e si è sviluppato:

- Servizi di alta qualità in tempi di evasione (o ciclo completo TT) rapidi (tabella 1) questo è un compito che il sistema nel suo complesso e ogni singola biblioteca si deve caricare interamente sulle proprie spalle e assumere come principio deontologico irrinunciabile.
- Condivisione delle risorse, anche in maniera innovativa e cooperazione. questo compito non spetta a Nilde in particolar modo, ma Nilde per le sue caratteristiche può svolgere la funzioni di catalizzatore delle iniziative che si svilupperanno nel futuro.
- Crescita.

il network nonostante tutto continua a crescere, bisogna individuare nuove alleanze e stringere maggiormente quelle già avviate con successo.

Tabella 1: Tempo di evasione delle richieste, entro 1, 2 e 3 giorni (2005-2008)				
Timeliness	**% filled doc. 2005**	**% filled doc. 2006**	**% filled doc. 2007**	**% filled doc. 2008**
1 day	43,20	51,04	60,53	67,93
1-2 day	35,50	30,81	24,26	21,43
2-3 day	8,08	9,06	9,48	6,76
within 3 days (value % in NILDE)	86,78	90,91	94,27	96,12

In conclusione ritengo utile rilevare una delle tendenze emerse nel corso dell'analisi. Il totale delle transazioni, come mostra la figura 17, si svolge al di fuori della tipologia best e worst. In questo senso possiamo dire che il network è trainato in prevalenza (almeno da un punto di vista quantitativo) da biblioteche che offrono prestazioni medie con situazioni di relativo equilibrio. Quasi il 74% delle transazioni viene espletato da questa ampia tipologia di biblioteca. Il fatto che una gran parte del lavoro stia sulle spalle di tante biblioteche medie è un fattore di relativo equilibrio e che infonde fiducia per il futuro.

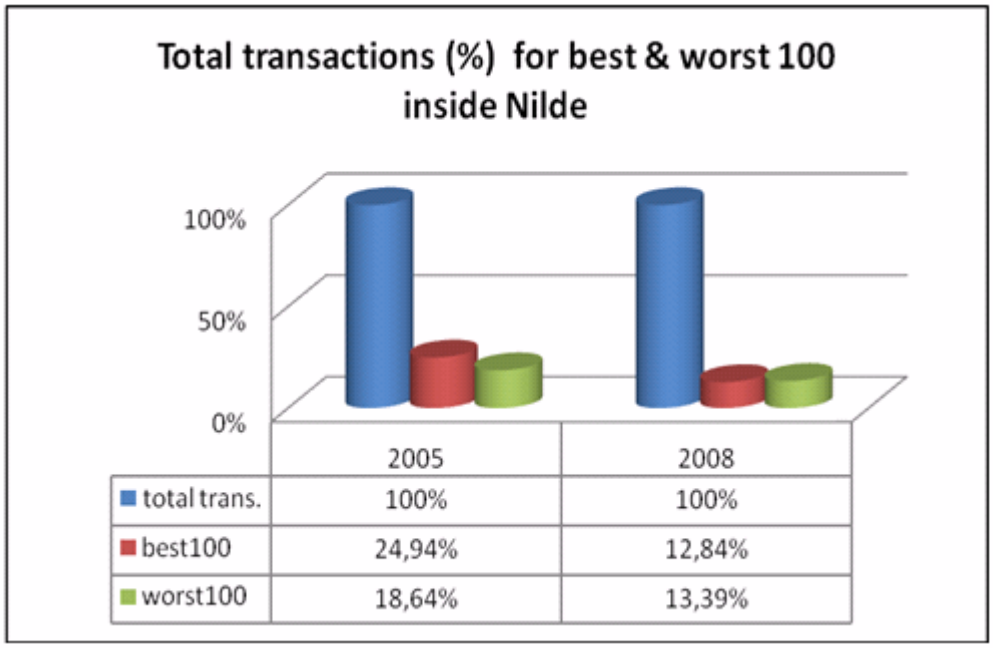

Figura 17: Percentuale di transazioni a carico delle biblioteche per gruppi. 2005 e 2008 a confronto

Ringraziamenti
Un ringraziamento sentito a tutti i colleghi del Comitato delle Biblioteche Nilde, a Silvana Mangiaracina e a tutto lo staff di Nilde per i suggerimenti e il confronto costante sui risultati, a Vincenzo Verniti e Orietta Bonora di ACNP per la preziosa collaborazione, a Gianluca Ciciriello per il lavoro di analisi svolto con il software statistico STATA.

Note

(1) Jacqueline, Gillet Sharing resources, networking and document delivery: the INIST experience, Interlending & Document Supply 2008, v. 5 (4), p. 198.
(2) http://www.nlbconference.com/ilds/programme.htm
(3) Filippucci, E. Bernardini, S. Mangiaracina, F. Brunetti, E. De Carolis, P. Domina, M. Fasano, E. Fuschini, M. Grazioli, R. Magno, S. Olimpieri, P. Salamone, S. Stabene Strategies and alliances into action to improve national collaboration in Strategic Alliances and Partnerships in Interlending and Document Supply 11th Interlending and Document Supply IFLA Conference in Germany / Hannover: 20 - 22 October 2009 available at http://www.ilds2009.eu/fileadmin/user_upload/Full_text/Elena_Bernardini-1.pdf.
(4) Francesca Brunetti, Elena De Carolis, Paola Domina, Elena Fuschini, Rosella Magno, Silvana Mangiaracina, Stefano Stabene, The Rethinking Resource Sharing Initiative: the NILDE case study in the frame of Italian experience RRS In Europe, Hannover: 21 October 2009 available at http://rethinkingresourcesharing.org/RRSEuropeForum/presentations/mangiaracina.ppt
(5) Ferrara R, Gentili D, Ponzani V. How "free" we are: survey of the Italian policy in the document supply service. In: 10. Conference of the European Association for Health Information and Libraries. Proceedings; September 11-16, 2006; Cluj-Napoca. 2006. Available at http://eprints.rlis.org/9259.
(6) http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/096-Gillet-trans-en.pdf
(7) Il problema della reciprocità negli scambi era già individuato come un fattore chiave di successo nell'articolo di Mangiaracina S., Tugnoli A., Beghelli E., De Matteis D., Zaetta M., Tenaglia G. 2008, NILDE: developing a new generation tool for document delivery in Italy, Interlending & Document Supply, vol. 36 (3) pp. 167-177. In particolare, pp.169-170.
(8) Per un esame più approfondito si richiama a: Filippucci G., Bernardini E., Mangiaracina S., [et al.] Strategies and Alliances into Action to Improve National Collaboration. In: ILDS - 11th Interlending and Document Supply Conference, Strategic Alliances and Partnerships in Interlending and Document Supply (Hannover, 20 - 22 October 2009) p. 6 e segg.
(9) http://nilde.bo.cnr.it/index.php?st=2
(10) Dati elaborati con STATA, http://www.stata.com/stata9
(11) Per una trattazione sul significato del termine outlier in statistica si rimanda a: Moore, D. S,. McCabe, G. P. Introduction to the practice of statistics, 3. ed., New York, Freeman, 1999.
(12) Per le ricerche e le misurazioni di performance si veda: Mary Jackson, Measuring the Performance of Interlibrary Loan and Document Delivery Services available at http://www.arl.org/bm~doc/illdds.pdf.
(13) Uno studio più dettagliato sui flussi tra le diverse aree del paese e per tipologia di biblioteca sarà oggetto di successive indagini.

SOME RIGHTS RESERVED
Analisi dei dati NILDE (2005 - 2009). L'evoluzione del Network tra indicatori di performance e fattori di criticità - NILDE data analysis (2005 - 2009). The evolution of the network between performance indicators and critical factors. by Filippucci G. is licensed under a Creative Commons Attribuzione 2.5 Italia License.
Permissions beyond the scope of this license may be available at http://indice.spvet.it/adv.html.

	Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche, Via G. Salvemini 1. 06126, Perugia - Italy
Centralino Istituto	Tel. +39 075 3431 - Fax. +39 075 35047
Biblioteca	Tel. / Fax +39 075 343217 e-mail: bie@izsum.it
Rivista SPVet.it ISSN 1592-1581	Tel. +39 075 343207 e-mail: editoria@izsum.it; redazione-spvet@izsum.it http://spvet.it; http://indice.spvet.it
U. R. P.	Tel. +39 075 343223; Fax: +39 075 343289 e-mail: URP@izsum.it