

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Marco Chiandoni e Cristina Cocever

Biblioteca Tecnico Scientifica



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

ACNP e Nilde: comunità in movimento per la crescita dei servizi bibliotecari.

Bari, 22-23 maggio 2012

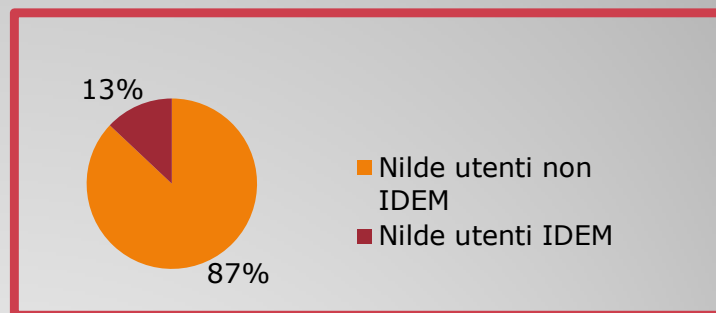
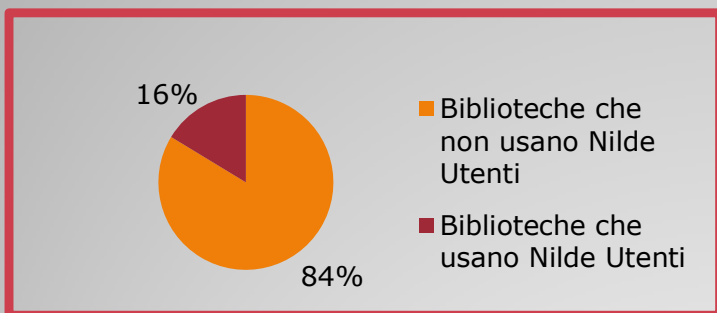


NILDE

Network. Inter-Library Document. Exchange

Premessa

- Conferenza GARR 2011 "Da Vent'anni nel Futuro", 8-10 novembre 2011
- Poster "NILDE e la comunità GARR: un servizio del CNR per la circolazione dei documenti scientifici tra le biblioteche"



Domande:

- **Perché Nilde è così poco usato direttamente dagli utenti?**
- **Gli utenti Nilde conoscono appieno le potenzialità di questo servizio?**
- **Gli operatori Nilde percepiscono l'importanza della comunicazione con i loro utenti?**

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde (utenti e operatori)

- **Periodo:** 5/9/2011-15/10/2011 (scelto perché garantiva un minimo di esperienza d'uso del nuovo software e perché statisticamente in settembre c'è una ripresa sensibile degli scambi Nilde dopo la pausa estiva)
- **Strumento:** Polldaddy (applicativo gratuito, WP compatibile, non molto raffinato, ma senza limiti nel numero dei quesiti)
- **Canale:** Blog della Biblioteca Tecnico Scientifica (sito Web liberamente accessibile, che non necessita di una registrazione previa e già gestito dai promotori del sondaggio)
- **Publicità:** messaggio preimpostato e attivo durante il periodo del sondaggio nello spazio riservato ad ogni utente Nilde; avviso sulla lista Nilde Forni; iniziative di promozione delle singole biblioteche (mail, contatti diretti, post nei blog ...)
- **Raccolta dati:** strumenti offerti da Polldaddy e Google analytics

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Partecipazione

Sondaggio utenti

- 450 utenti (il 20% degli utenti attivi) - media calcolata sui totali delle risposte date ad ogni singola domanda (Polldaddy)
- 1438 visite alla pagina del sondaggio (Google analytics)

Sondaggio operatori

- 150 operatori (120 biblioteche con un numero significativo di utenti attivi - media calcolata sui totali delle risposte date ad ogni singola domanda (Polldaddy)
- 1100 visite alla pagina del sondaggio (Google analytics)

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio

Google analytics: settembre-ottobre 2011



Visite	Utenti Nilde attivi
Trieste.....334	Bologna.....404
Roma.....220	Milano.....273
Bologna.....182	Pavia.....258
Milano.....173	Pisa.....248
Padova.....168	Trieste.....190
Torino.....120	Genova.....179
Napoli.....96	Padova.....161
Pisa.....76	Torino.....137
Bari.....68	Roma.....133
Pavia.....62	Modena.....119
Firenze.....61	Napoli.....71
Palermo.....57	Viterbo.....71
Viterbo.....53	Firenze.....61
San Giovanni Rotondo.51	Cagliari.....52
Parma.....44	Parma.....48
Genova.....40	Troina.....40
Troina.....39	Bari.....38
Catania.....37	Palermo.....31
Modena.....35	San Giovanni Rotondo.21
Ravenna.....34	Catania.....13
Cagliari.....31	Ravenna.....14

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Tre batterie di domande:

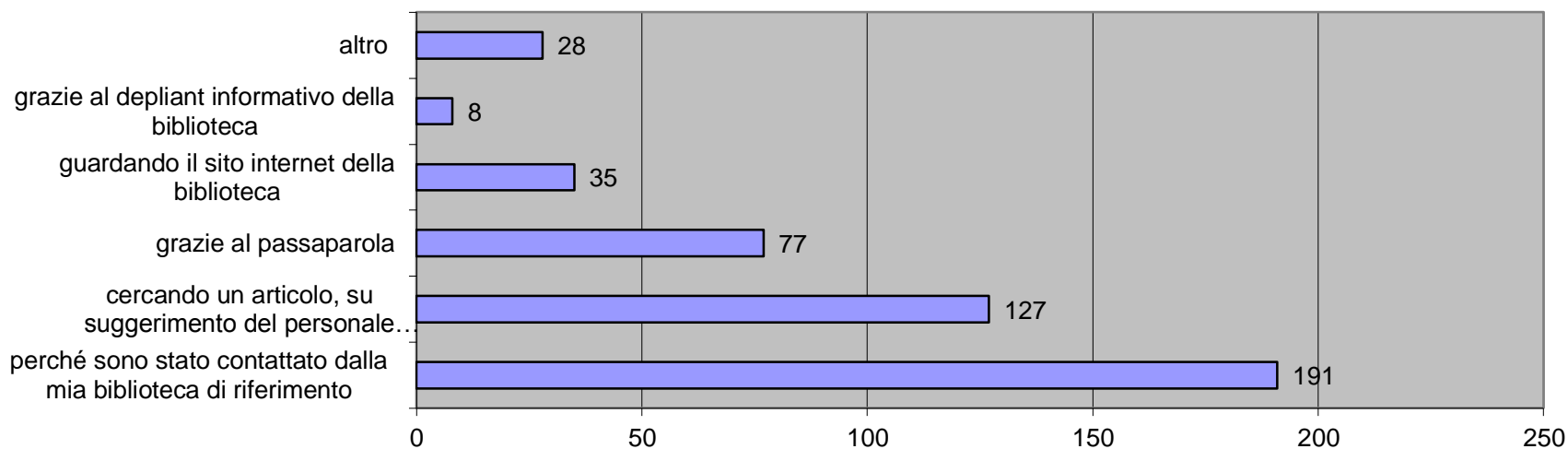
1. Conoscenza e abitudini d'uso del servizio
2. Valutazione e gradimento del servizio Nilde Utenti
3. Caratteristiche socio-demografiche dei partecipanti

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

Ho conosciuto il servizio Nilde Utenti



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

Ho conosciuto il servizio Nilde (altro):

- Corso sull'utilizzo degli strumenti della biblioteca per dottorandi
- suggerito dal mio relatore
- link sul web of knowledge
- Parlando con il mio tutor accademico
- Corso su risorse elettroniche
- Ad un corso facoltativo di "ricerche bibliografiche" per la facoltà di Farmacia
- stage in biblioteca
- Tramite il sito Web of Science che propone l'opzione "ask by Nilde"
- Sfruttando il link "OVID Linksolver" di Scopus

Chi e cosa ci possono aiutare a diffondere l'uso del servizio Nilde Utenti?

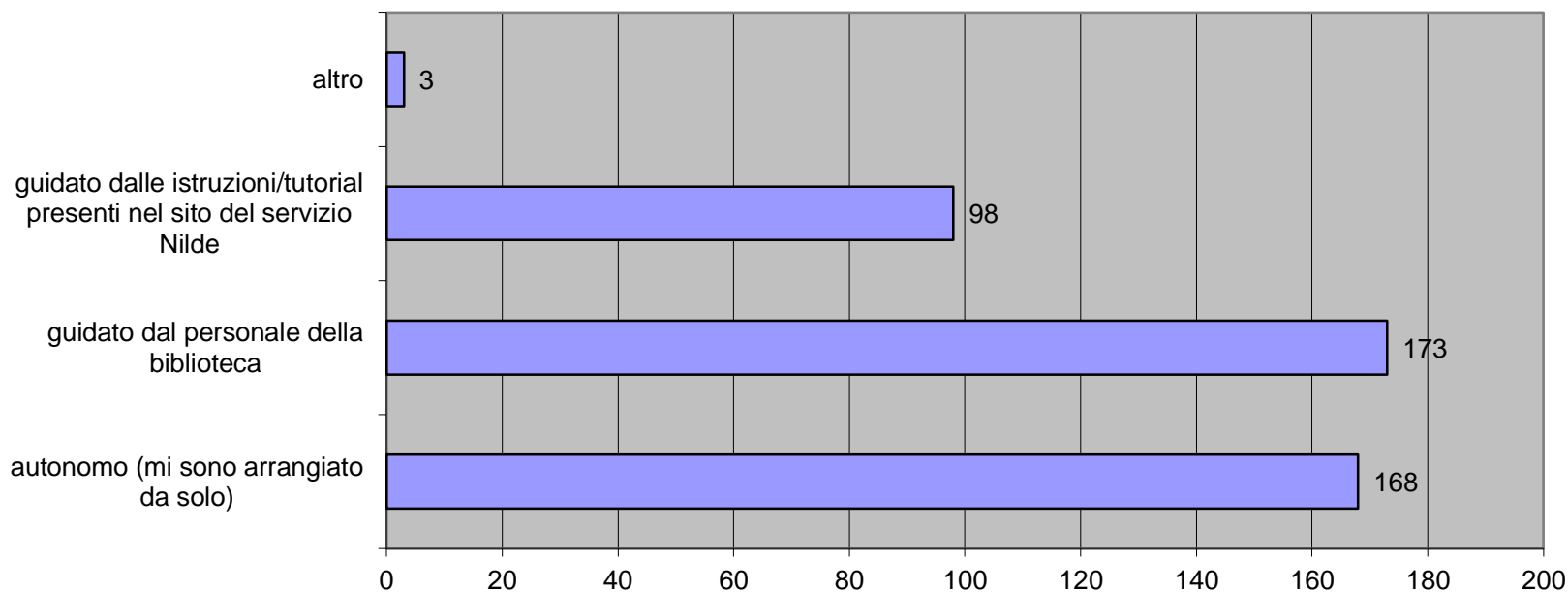
1. Tutor
2. Relatore della tesi
3. Ufficio dottorati
4. Corsi di information literacy
5. Link dalle banche dati
6. Esperienze di stage e tirocinii in biblioteca
7. ...

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

Il mio primo utilizzo di Nilde Utenti è stato

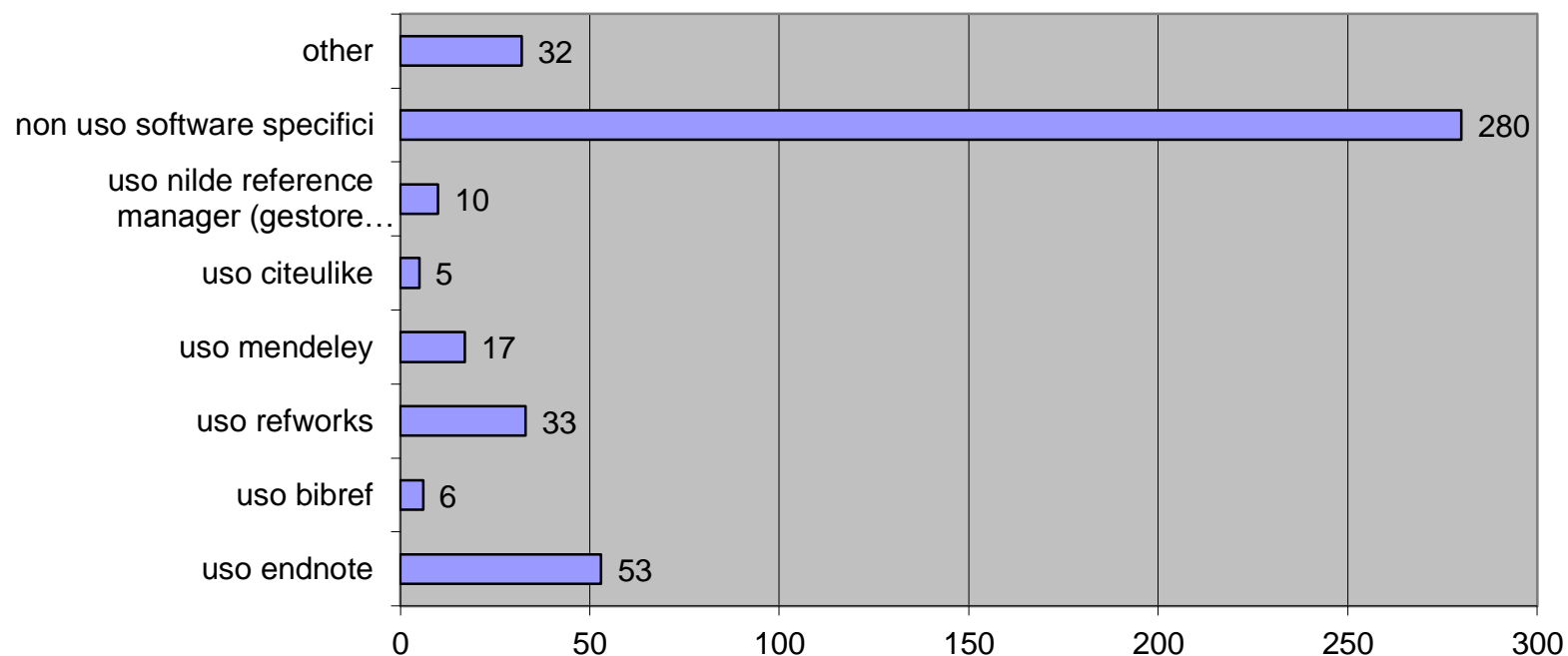


Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

5. Per la gestione delle citazioni bibliografiche



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

**Per la gestione delle citazioni bibliografiche uso
(altro):**

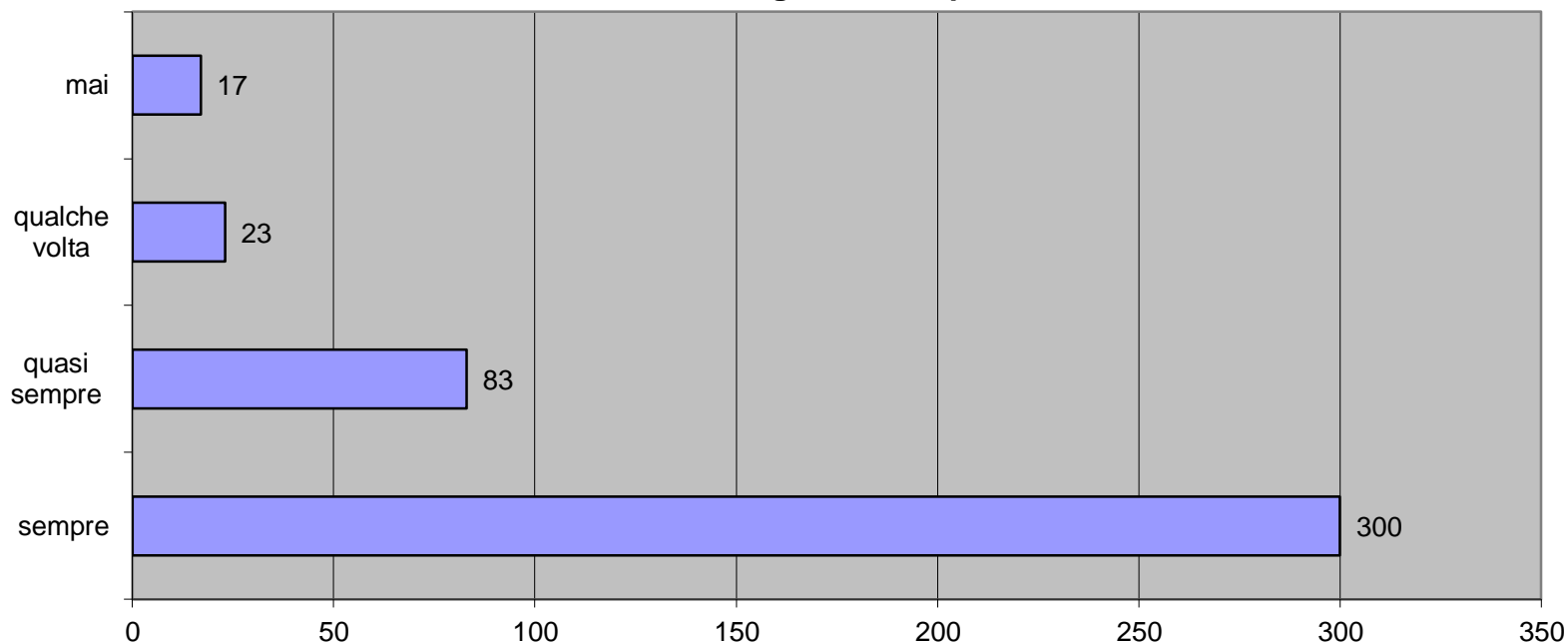
Reference-Manager
Latex Papers-for-MAC
Bibtex JabRef Bibus Open-Office Zotero

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

6. Prima di inviare una richiesta con Nilde verifico la presenza del documento tra le risorse bibliografiche disponibili



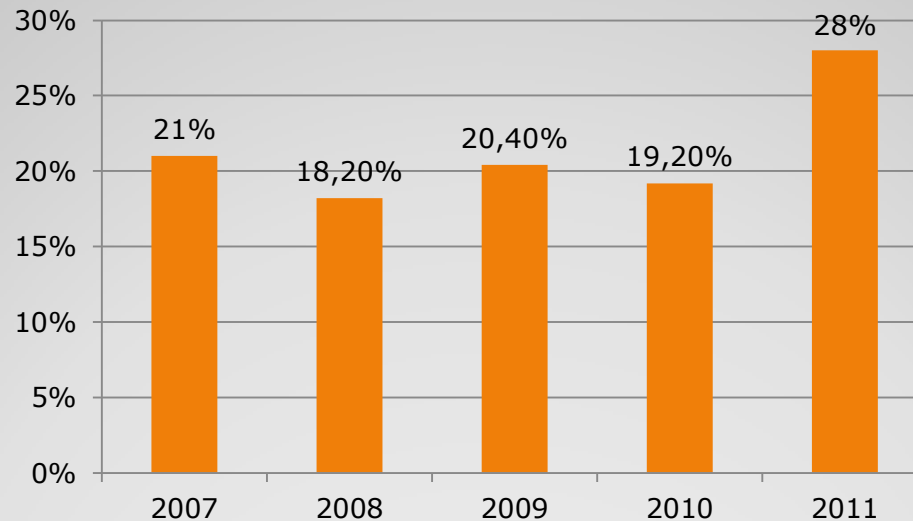
Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Conoscenza e abitudini d'uso del servizio

40% di richieste evase direttamente dalle biblioteche Nilde nel 2011

Richieste evase direttamente dalla Biblioteca Tecnico Scientifica

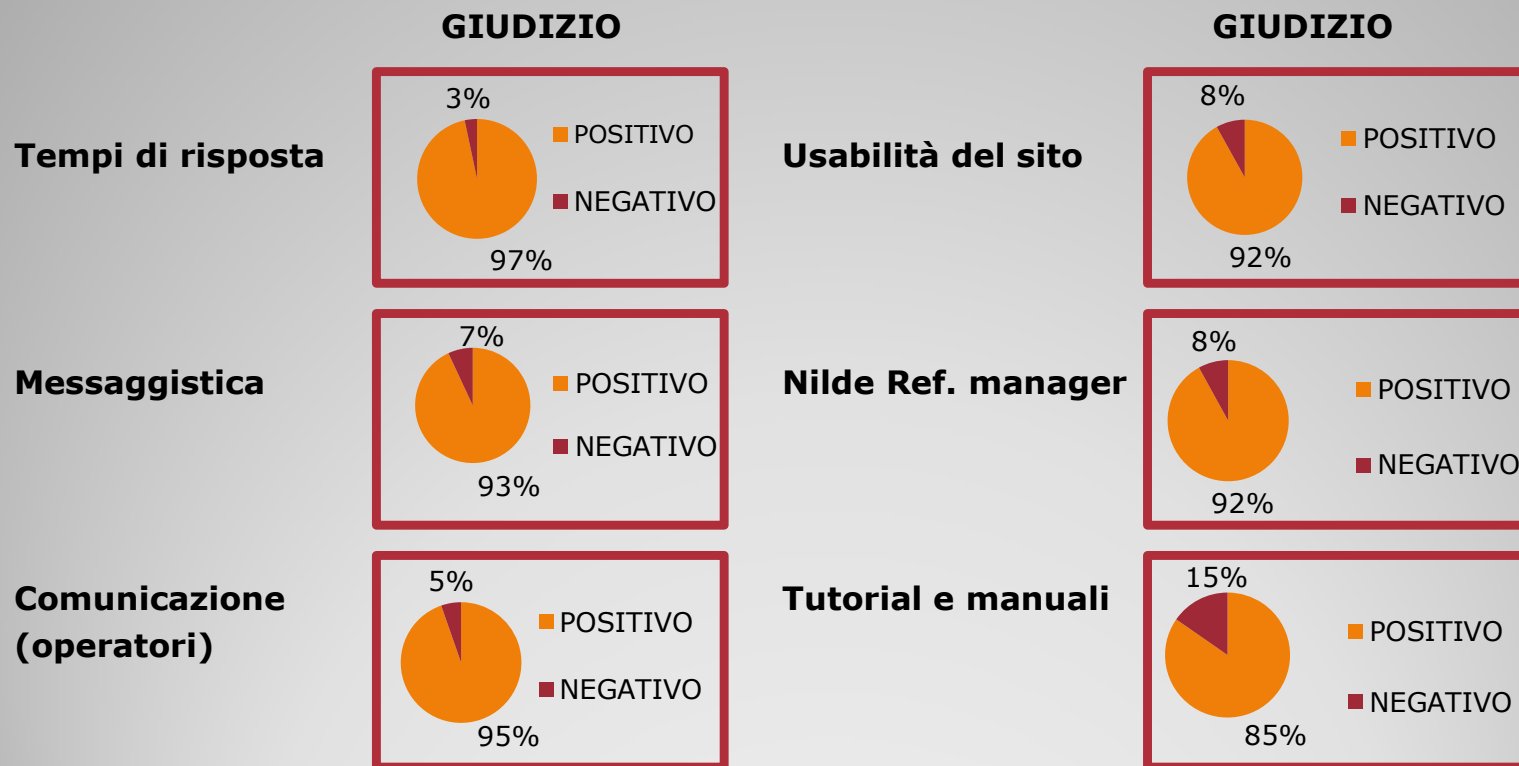


- **Aumento degli articoli ad accesso aperto?**
- **Aumento degli utenti inesperti (es. studenti)?**
- **Meno iniziative di information literacy?**
- **La nuova interfaccia Nilde utenti induce in inganno?**

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Valuzione e gradimento del servizio Nilde Utenti

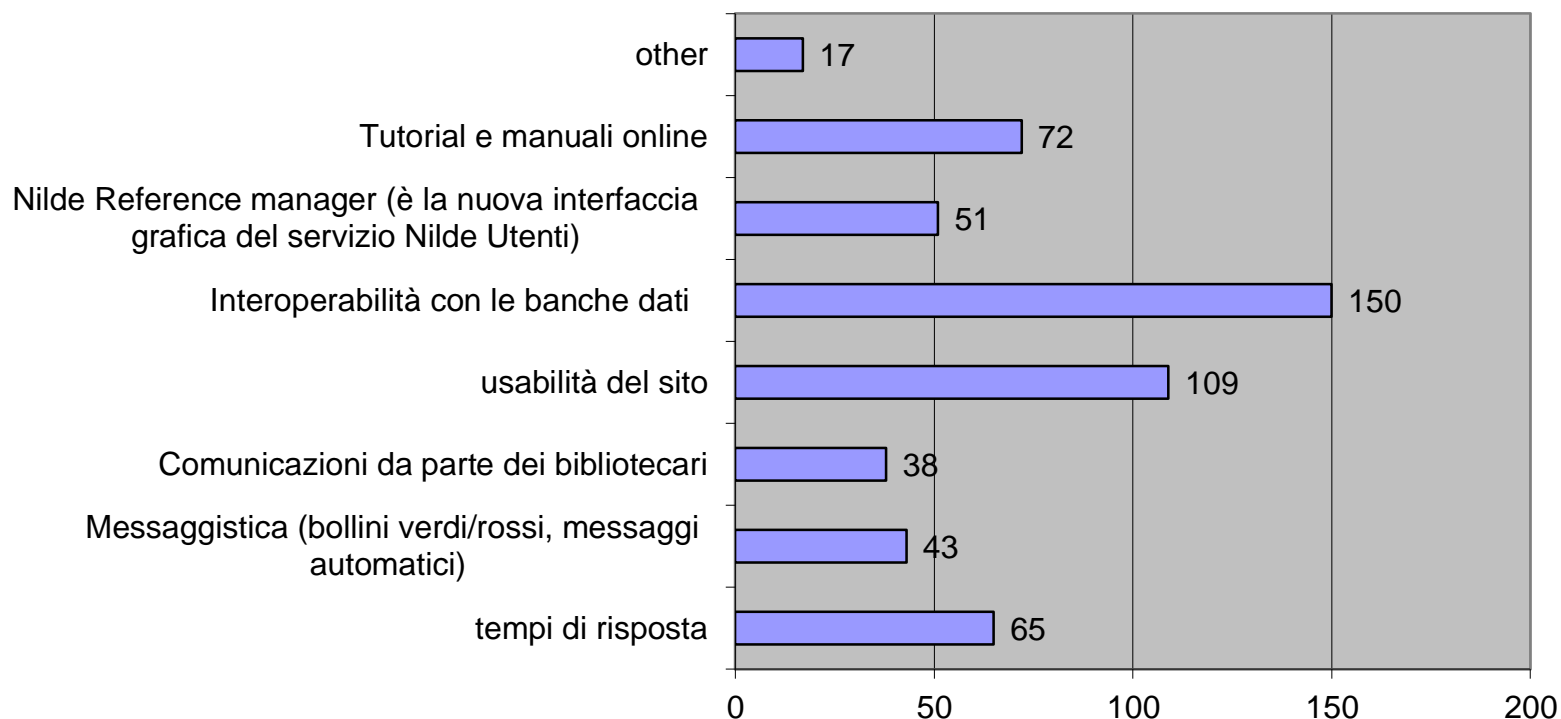


Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Valuzione e gradimento del servizio Nilde Utenti

Quali dei seguenti aspetti del servizio Nilde Utenti miglioreresti?



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

I commenti (41)

- Apprezzo molto il servizio di document delivery e lo sforzo effettuato per la realizzazione del sito. Segnalo queste difficoltà:
 - 1) fatico a trovare il sito della rivista cercata (specie quelle meno usate) e spesso non so se l'articolo è disponibile o meno (a volte dipende dal percorso). Mi è capitato di richiedere articoli di riviste in abbonamento nonostante gli sforzi fatti per controllare e gradirei un check-up automatico.
 - 2) Tramite end-note ho effettuato una ricerca per la preparazione di una review. Ho un elenco di circa 40 articoli da trovare e con l'attuale maschera di richiesta dovrò digitarli uno per uno (a quanto ne so).
 - 3) Spesso ricevo copie cartacee, mentre per problemi di archiviazione e condivisione preferirei il file pdf (anche da scanner).

Grazie comunque per questo servizio e per le tante migliorie già realizzate.

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

Profilo dell'utente Nilde tipo:

- **Ricercatore**
- **Biologo**
- **25-34 anni**



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

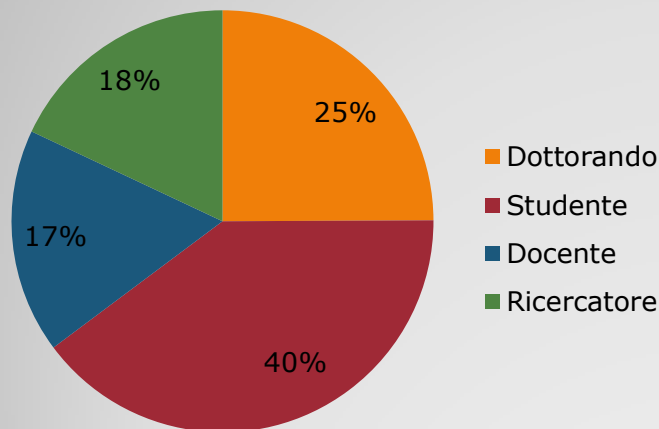
Sondaggio Nilde Utenti

Chi sono i nostri prospect? Sondaggio: 13% studenti

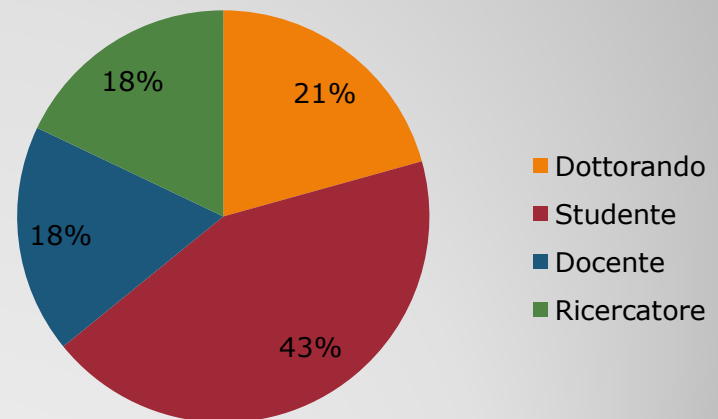
Caso:

Università di Trieste – Settore scientifico

Richieste Nilde 2011



Utenti attivi 2011

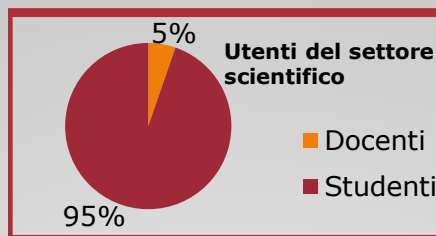


Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

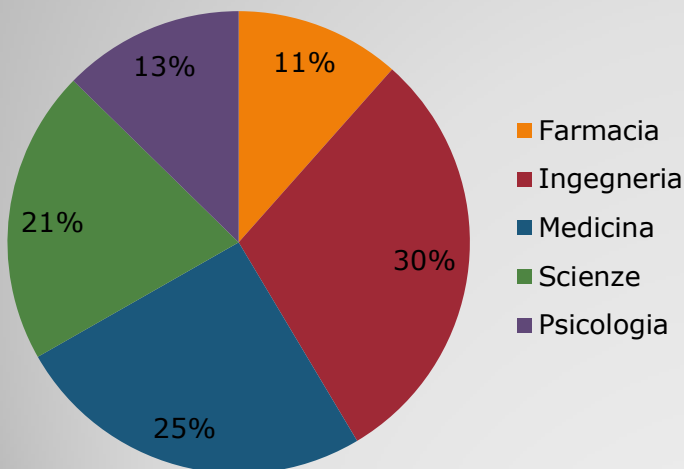
Sondaggio Nilde Utenti

Chi sono i nostri prospect?

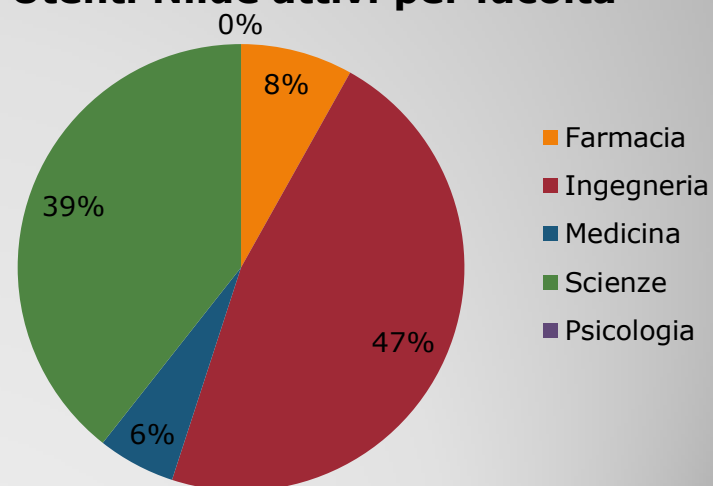
Università di Trieste – Area scientifica



Studenti iscritti per facoltà



Utenti Nilde attivi per facoltà



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Utenti

- **Chi sono i prospect Nilde all'Università di Trieste nel settore scientifico?**

Gli studenti

Problema:

Si tratta di un'utenza transitoria, come si può verificare la titolarità al servizio?

Con l'adesione alla Federazione IDEM l'accesso a Nilde avviene con le credenziali istituzionali che sono attive solo fintanto che lo studente è regolarmente iscritto all'Università di Trieste.



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Biblioteche

Profilo della biblioteca tipo che utilizza il servizio Nilde utenti

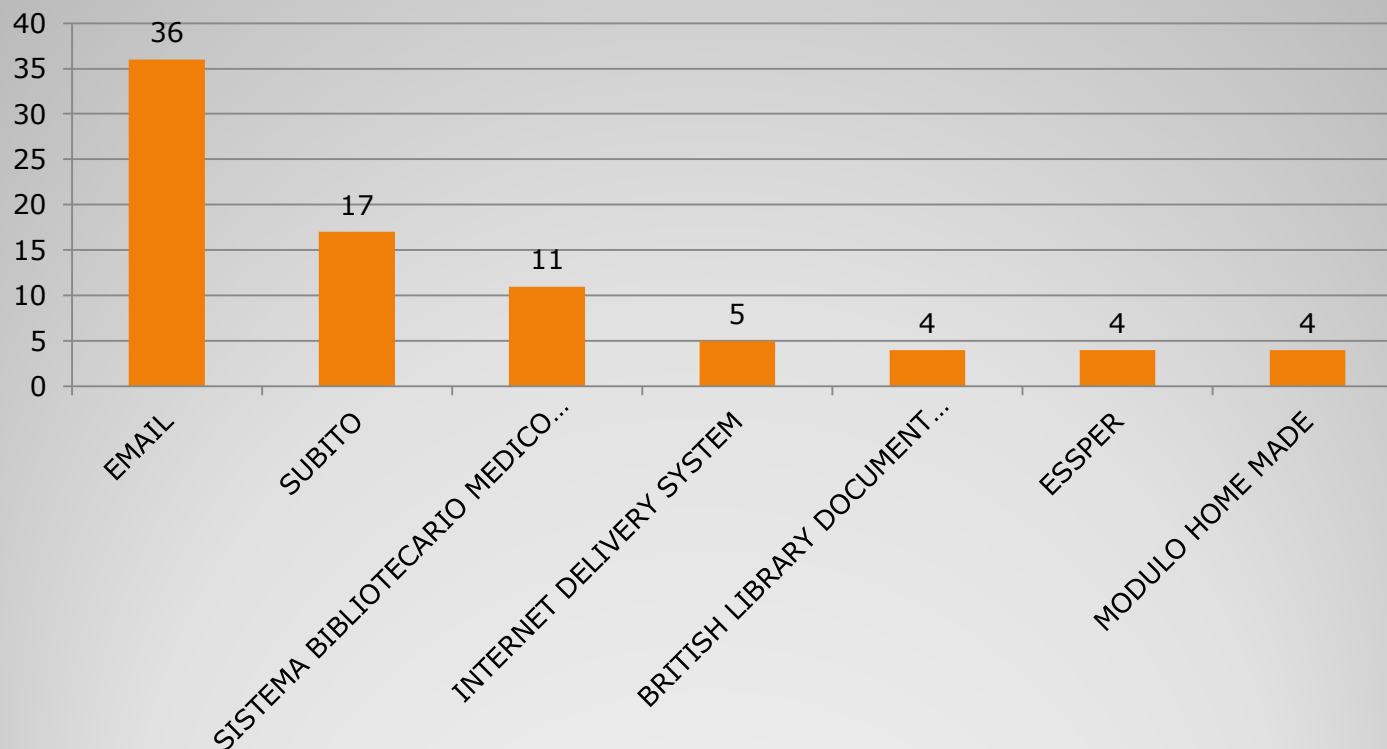
- Usa il servizio Nilde utenti dal 2006
- Ha un unico bibliotecario dedicato al servizio
- Si avvale di altri servizi DD oltre a Nilde
- Si colloca in ambito biomedico
- Non appartiene alla federazione IDEM-GARR (o forse non lo sa)
- Ha come utenti principalmente ricercatori
- Ha meno di 50 utenti attivi
- Preferisce il contatto diretto per pubblicizzare il servizio



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Biblioteche

Competitor di Nilde



Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Biblioteche

Giudizio complessivo della nuova interfaccia Nilde:

Buono

- L'unica eccezione è per la funzione relativa alla gestione delle richieste fuori Nilde il cui giudizio è tendente al sufficiente (non è ancora chiaro a tutti che ha uno scopo statistico e che è finalizzata alla mera registrazione delle transazioni che si svolgono in modo totalmente indipendente da Nilde)

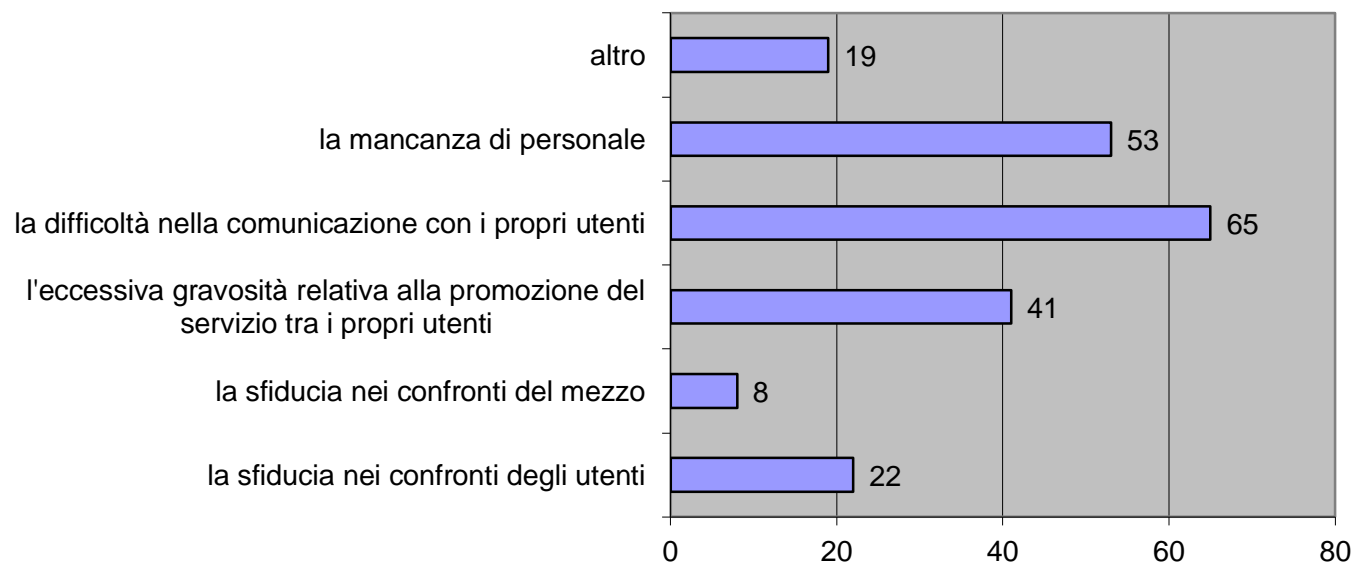
Aspetti prioritari da migliorare:

**Gestione richieste fuori Nilde
Usabilità del sito
Corsi, tutorial e manuali online**

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Biblioteche

11. Secondo te quali dei seguenti fattori contribuiscono alla scarsa diffusione dell'uso diretto di Nilde tra gli utenti delle biblioteche del network?



La comunicazione è solo un onere in più o può aiutarci a lavorare meno e meglio?

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Sondaggio Nilde Biblioteche

I commenti confermano che il modulo Nilde utenti è poco usato perché:

- si preferisce usare la posta elettronica e il contatto diretto;
- la posta elettronica è considerata una modalità più pratica;
- non vengono organizzati corsi per gli utenti;
- alcune categorie, ad esempio i docenti, fanno fatica a comprenderne i vantaggi;
- c'è della diffidenza da parte degli utenti.

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

Conclusioni

Domande iniziali:

- **Perché Nilde è così poco usato direttamente dagli utenti?**
- **Gli utenti Nilde conoscono appieno le potenzialità di questo servizio?**
- **Gli operatori Nilde percepiscono l'importanza della comunicazione con i loro utenti?**

Come costruire degli obiettivi futuri condivisi?

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti

SWOT Analysis del servizio Nilde

STRENGTHS

1. Forte coesione e spirito cooperativo tra i partecipanti
2. Diffusione capillare a livello territoriale
3. Ottime performance (tempistica, risposte positive ...)
4. Elevato gradimento degli utenti
5. Valido e costante supporto tecnico
6. Contributo costruttivo e proattivo degli organi organizzativi
7. Sinergia con ACNP
8. ...

WEAKNESSES

1. Scarsa diffusione dell'uso di Nilde utenti
2. Poca attività di promozione del servizio
3. Mancanza di una completa copertura disciplinare delle organizzazioni coinvolte
4. Mancanza di un riconoscimento di affidabilità del software Nilde da parte degli editori
5. Difficoltà ad estendere la cooperazione al di fuori dei confini nazionali
6. ...

OPPORTUNITIES

1. Tagli dei fondi per i rinnovi degli abbonamenti
2. Pochi competitor in Italia
3. Diffusione dell'uso dei servizi Web, soprattutto nell'ambiente della ricerca
4. Forte interesse nel mondo bibliotecario per le iniziative cooperative
5. Ottime infrastrutture tecnologiche a supporto delle reti per la ricerca
6. ...

THREATS

1. Diffusione dell'accesso aperto e del p2p
2. Costante diminuzione delle risorse umane nelle biblioteche
3. Sempre maggiori controlli da parte degli editori
4. Vincoli legati alla legge sul diritto d'autore
5. Crisi della ricerca in Italia
6. Sfiducia degli utenti nei confronti dei servizi erogati dalle organizzazioni pubbliche
7. ...

Nilde 4.0: il punto di vista degli utenti