

La biblioteca di Zoetermeer e NBD Biblion

ROSSANA MORRIELLO

Università degli Studi di Firenze
Dipartimento SAGAS
rossana.morriello@unifi.it

DOI: 10.3302/0392-8586-202308-028-1

Dai libri ai metadati per le biblioteche pubbliche olandesi

Una delle visite organizzate durante l'88° IFLA World Library and Information Congress (WLIC) di Rotterdam ci ha portati a Zoetermeer, una città di oltre 127 mila abitanti a una ventina di chilometri a nord di Rotterdam e parte dell'agglomerato urbano di L'Aia, di cui era in passato una città satellite, divenuta oggi la terza città della Provincia dell'Olanda meridionale. Sul territorio cittadino ci sono tre biblioteche, la sede centrale Forum Zoetermeer con due sedi decentrate, Oosterheem e Rokkeveen, e 42 biblioteche scolastiche. Ma oltre alle biblioteche, la città di Zoetermeer ospita NBD Biblion, il centro che fornisce i libri shelf-ready e metadata-ready al 95% delle biblioteche pubbliche e scolastiche dei Paesi Bassi, insieme a una serie di altri servizi bibliografici, anche basati sulle tecnologie di intelligenza artificiale.

La biblioteca Forum Zoetermeer

Della biblioteca Forum Zoetermeer si è accennato nell'articolo a firma congiunta con Marco Muscoguri, in questo stesso numero della rivista,¹ ma vale la pena aggiungere qualche dettaglio. Come già descritto nell'articolo citato, la biblioteca Forum si trova nella piazza principale della città e letteralmente sopra uno snodo del trasporto pubblico,² una posizione non influente rispetto ad alcune scelte della biblioteca. L'ingresso dell'edificio che ospita la biblioteca insieme ad altri servizi comunali, è caratterizzato dalla presenza di una statua realizzata nel 2003 dal controverso artista

belga Jan Fabre dal titolo "L'uomo che dà il fuoco", come parte di una serie di 180 opere d'arte commissionate dal Comune di Zoetermeer per essere collocate negli spazi pubblici, nella considerazione che "l'arte visiva connette le persone con la loro città e conferisce a un luogo la propria identità. Ciò rende l'arte una parte importante della cultura cittadina".³ L'uomo di Fabre ha in mano un accendino acceso e protegge la fiamma alzando il bavero del cappotto. Alle sue spalle vi è un piedistallo, dal quale sembra essere appena sceso, con l'iscrizione "Sto bruciando più intensamente del previsto. Brucio e non solo per me stesso. Ma anche per dare agli altri fuoco e luce. Allo stesso modo ho ricevuto fuoco e luce dagli altri". Si tratta di una citazione da una poesia del prete e poeta belga del XIX secolo Guido Gezelle, che Fabre spiega così: "Proprio come ho ricevuto il fuoco da Gezelle attraverso le immagini nelle sue poesie, spero di trasmettere il fuoco ad altre persone". Il messaggio simbolico di voler proteggere la fiamma della conoscenza dalle correnti che potrebbero spegnerla non avrebbe potuto trovare una collocazione migliore dell'ingresso di una biblioteca. Oltre la soglia della biblioteca, il primo incontro è di nuovo con un'opera d'arte. È la "Zuccaia", un'opera del 1991 dell'artista torinese recentemente scomparso Piero Gilardi. L'opera fa parte della serie dei suoi tappeti-natura e raffigura un campo di zucche e zucchine realizzato con materiali speciali, come la gomma sintetica, ed è tra le sue realizzazioni più note a livello internazionale. La collocazione nel centro culturale della città, spiega l'amministrazione comunale, ha la funzione di ricongiungerlo anche visivamente, attraverso l'arte, alla storia dello sviluppo di Zoetermeer che è fortemente legata all'agricoltura.



La biblioteca Forum - La statua di Jan Fabre all'ingresso

Per quanto riguarda gli ambienti interni, questi sono improntati alla sostenibilità, e la presenza di piante e di verde è un tratto che salta subito all'occhio e imparte una precisa fisionomia agli spazi. Il patrimonio è di 184.330 libri e l'utenza registrata è di 28 mila persone. Anche nella biblioteca Forum vi è una caffetteria, il Max Café, che collabora con la biblioteca nella creazione di un programma di eventi per il pubblico, allo scopo di facilitare la connessione tra le persone e la socializzazione e di aumentare l'impatto della biblioteca. Una scelta analoga caratterizza anche la biblioteca centrale di Rotterdam, dove la caffetteria, in quel caso Starbucks, rappresenta un punto di accesso alla biblioteca dall'esterno, nel quale le persone possono recarsi per ritirare i libri prenotati per il prestito, che vengono lasciati all'interno di contenitori disposti su una parete e con gli utenti resi anonimi per rispettarne la privacy. Come a Rotterdam e nelle altre biblioteche olandesi, all'interno della biblioteca Forum di Zoetermeer vi è un Digital Government Information Point (IDO)⁴ che, oltre a fornire informazioni e supporto per le procedure burocratiche, organizza corsi di alfabetizzazione digitale, in questo caso a cura dei bibliotecari. Per la gestione dell'IDO la biblioteca riceve fondi ad hoc dal governo. In biblioteca vengono inoltre organizzati corsi di lingua, per adulti e ragazzi, attività di formazione per



La biblioteca Forum

la ricollocazione lavorativa, e corsi sull'uso del digitale e sul coding. La biblioteca organizza numerose attività per i bambini e i ragazzi, non solo indirizzate agli utenti più giovani ma anche ai genitori, per esempio per sviluppare le loro capacità di lettura ad alta voce e di coinvolgimento dei bambini nella lettura. Il programma BoekStart offre ai genitori di bambini tra i 0 e i 18 mesi che registrano il figlio o la figlia in biblioteca (la tessera è gratuita per i piccoli), un voucher per ritirare una valigetta contenente un libro per bambini in stoffa, un cd con canzoni o in alternativa un libro cartonato per quando il bambino o la bambina sarà più grande. Il supporto della biblioteca ai genitori include la lettura di libri digitali, l'aiuto nello svolgimento dei compiti, nell'apprendimento delle lingue, e l'attenzione ai bambini con ritardo nell'apprendimento del linguaggio. Una specifica sezione delle raccolte per ragazzi è dedicata ai libri per bambini dislessici e con difficoltà di lettura. Tra gli innumerevoli servizi offerti vi è anche una Living Library, la pratica nata in Danimarca nel 2000 che consiste nel sostituire il prestito dell'oggetto libro con il "prestito" delle persone, chiamate a raccontare le loro storie personali. L'utente sceglie la persona della quale vuole sentire la storia e la "prende in prestito".⁵ L'offerta documentaria è costituita da una vasta scelta di materiale di vario genere, che comprende il materiale



La biblioteca Forum



La biblioteca Forum - Lo spazio per i bambini

digitale, i podcast e 80 mila audiolibri, catalogati e consultabili in OPAC, attraverso un servizio nazionale gestito dalla Biblioteca nazionale olandese che aggrega le opere in formato digitale disponibili nelle biblioteche e consultabili in base alle possibilità concesse dalle licenze d'uso oppure ad accesso aperto,⁶ e anche una sezione dedicata ai libri da viaggio, ovvero libri di piccolo formato, apribili in orizzontale, in modo che possano essere tenuti comodamente in mano e sfogliati mentre si viaggia sui mezzi pubblici. Come si è detto, la biblioteca Forum si trova in prossimità del capolinea delle linee degli autobus e vicina alla stazione ferroviaria ed è quindi frequentata dai pendolari che possono prendere quei libri liberamente e riportarli quando li hanno letti.

Infine, merita una nota il servizio di book bike Boekfiets, la bicicletta dei libri, organizzato in collaborazione con l'associazione Stichting Aanzet, un'organizzazione no profit che si occupa di inclusione e diritti dei bambini da zero a quattordici anni, tramite la progettazione di diverse attività e l'offerta di supporto ai bambini e ai genitori al fine di garantire pari opportunità a tutti, nonché la formazione dei formatori ed educatori, in collaborazione con varie istituzioni pubbliche, tra cui le biblioteche. I Boekfiets, i ciclisti del libro, sono perlopiù volontari che in sella a una coloratissima cargo bike progettata appositamente da Stichting Aanzet si recano una volta alla settimana (ma si può anche prenotare per altre occasioni) nelle scuole, negli asili, nei centri sportivi, nei parchi gioco e nelle biblioteche per leggere libri ad alta voce, cantare e giocare con i bambini e i loro genitori e parenti. L'obiettivo è offrire a ogni bambino "l'opportunità di scoprire la gioia della lettura" e oltre a favorire la creatività e la socializzazione dei piccoli lettori, la book bike svolge "una funzione preventiva per combattere il basso alfabetismo",⁷ nonché per favorire l'integrazione culturale e linguistica anche dei genitori con poca padronanza della lingua olandese. A Zoetermeer i ciclisti del libro sono tre bibliotecarie e alcuni volontari.

NBD Biblion: libri e metadati per le biblioteche pubbliche e scolastiche

In una zona periferica, ma sempre nel comune di Zoetermeer, si trova la sede di NBD Biblion, il centro di servizi che dagli anni Settanta del XX secolo fornisce libri shelf-ready alle biblioteche, attualmente con una copertura pari al 95% delle biblioteche pubbliche e scolastiche, nonché vari altri servizi sviluppati nel corso degli anni fino ad arrivare ai più recenti basati sull'intelligenza artificiale. NBD Biblion è stato fondato nel 1970 da una joint venture di editori, librai e biblioteche olandesi, queste ultime rappresentate dall'Associazione

dei bibliotecari di biblioteca pubblica dei Paesi Bassi, VOB (Vereniging Openbare Bibliotheken),⁸ che hanno costituito il governing board dell'agenzia di servizi. Non ha mai ricevuto, e non riceve, finanziamenti pubblici e quindi è improntata a un modello di business commerciale. Il core business è rimasto la fornitura del libro pronto per lo scaffale, dotato di copertine rigide che lo rendono adatto all'uso massivo nelle biblioteche, attraverso un processo di lavorazione che è ormai in gran parte automatizzato e che abbiamo potuto seguire passo per passo con un accompagnatore interno durante la visita organizzata nel corso del WLIC IFLA. Oltre al trattamento fisico dei libri, NBD Biblion si occupa dell'intero processo di sviluppo delle collezioni, inclusi gli aspetti intellettuali, ovvero delle fasi di selezione dei libri, acquisto, indicizzazione, metadattazione, creazione di bibliografie, promozione della lettura. Inoltre, NBD Biblion svolge funzioni editoriali in quanto pubblica alcune riviste, sia indirizzate ai bibliotecari sia al pubblico, pubblica propri libri come editore e offre un servizio di print on demand.

NBD Biblion fa oggi parte di una grossa società di innovazione tecnologica, NBD Biblion Group, e copre nello specifico il settore specializzato in macchinari per il trattamento dei libri, ovvero per la rilegatura, plastificazione, smistamento dei libri. I macchinari sono anche oggetto di vendita a terzi e proprio questa specializzazione rende l'azienda competitiva sul mercato.⁹ A tale servizio di base se ne sono aggiunti nel tempo altri, quali la fornitura di metadati e di applicazioni dell'intelligenza artificiale per le biblioteche, oltre alle attività di formazione rivolte ai bibliotecari. NBD Biblion Group impiega stabilmente 154 persone FTE e 30-40 FTE tra freelance e a tempo determinato. La sede dal 2014 si trova in un edificio dall'architettura molto particolare, progettato dallo Studio LIAG Architects di L'Aia, secondo principi di massima efficienza e sostenibilità.¹⁰ La struttura architettonica evoca il bianco delle pagine impilate trattate all'interno dall'azienda, con le colonne colorate che richiamano il dorso dei libri disposti su uno scaffale. Nell'insieme l'edificio è molto bello e impattante, restituisce un senso di ordine e quiete (anche per l'ubicazione in una zona molto tranquilla) ed è reso ancora più suggestivo dall'illuminazione notturna.

Dentro l'edificio, un grande open space accoglie i tanti macchinari che preparano i libri per le biblioteche, come dicevamo dotandoli di copertine rigide plastificate, etichettatura, classificazione e RFID. La plastica è oggi sostituita da un materiale più sostenibile, ovvero la bioplastica in polietilene ricavato dalla canna da zucchero. I libri arrivano direttamente dagli editori, in quanto NBD Biblion si occupa anche delle acquisizioni, nelle modalità che vedremo più avanti. Il primo passag-



NBD Biblion - L'edificio

gio di quella che è una sorta di catena di montaggio del libro prevede che le copertine originali vengano rimosse. I dorsi dei libri vengono poi livellati e ricompattati nuovamente con una colla a freddo. I libri privati della copertina vengono impilati secondo una suddivisione per titolo e nel frattempo vengono realizzate le copertine rigide, che riproducono l'immagine della copertina originale e che successivamente sono rincollate sul libro. Le nuove copertine sono dotate dell'etichetta di collocazione classificata sul dorso, secondo il sistema di classificazione in uso nelle biblioteche olandesi, basato su pittogrammi e parole chiave. Per la narrativa, a seconda del genere, l'etichetta presenta un simbolo che evoca immediatamente il genere del libro, per cui ci può essere il disegno di una nota musicale, di una maschera per il teatro, di un cappello da mago per le fiabe, e così via. Oggettivamente è molto semplice e immediato da comprendere per qualsiasi lettore.

Il sistema di classificazione è stato ideato negli anni Novanta del XX secolo da NBD Biblion su richiesta delle biblioteche olandesi, sia per la fiction che per la non fiction, proprio per rendere più facilmente compres-

bile la classificazione per tutti gli utenti, inclusi i bambini e coloro che non utilizzano il catalogo e non hanno dimestichezza con le classificazioni bibliografiche. Il sistema precedentemente in uso in molte biblioteche, chiamato SISO (Schema voor de Indeling van de Systematische Catalogus in Openbare Bibliotheken) e derivato dalla CDD, veniva percepito come troppo difficile per gli adulti ma soprattutto per i ragazzi. NBD Biblion è stata quindi incaricata di studiare un sistema di classificazione che fosse più amichevole per gli utenti. Dopo un'analisi delle pratiche nelle biblioteche olandesi e di altri paesi, e dopo averlo testato su bibliotecari e utenti, NBD Biblion ha proposto per le collezioni di oltre 15 mila volumi, per la non fiction PIM (Presentatiesysteem Informatieve Media), un sistema alfabetico composto da due parti principali: la categoria e le parole chiave.¹¹ Le etichette sui libri includono quindi questi due elementi, insieme alle prime quattro lettere dell'intestazione catalografica. Le categorie sono contrassegnate da un colore e da un simbolo, il rosso per le arti, il blu per storia e geografia, e così via. All'interno della categoria, a ogni libro vengono assegnate delle parole chiave

specifiche sull'argomento trattato dalla pubblicazione. Le parole chiave sono tratte dal NBD Biblion Thesaurus, documentato e costantemente aggiornato.¹² I libri sono collocati a scaffale prima in base alla categoria e poi in base alle parole chiave. Ciascuna biblioteca può organizzare le categorie come preferisce sugli scaffali, dando priorità all'una o all'altra in base alle esigenze, così da enfatizzare, per esempio, i punti di forza delle raccolte posizionandoli in scaffali più visibili. Per eventuali adattamenti necessari a livello locale le biblioteche creano dei rimandi tra i termini, e propongono invece le modifiche a NBD Biblion per gli aggiornamenti importanti, che vengono poi discusse collettivamente a livello nazionale. Alcuni software gestionali, tra cui quello in uso alla biblioteca di Zoetermeer, permettono di mostrare anche nell'OPAC il pittogramma e le parole chiave del libro.¹³ I sistemi di classificazione oggi coesistono, con le biblioteche più grandi o centro-rete che continuano a usare anche SISO. NBD Biblion fornisce il record bibliografico corredato da tutte le classificazioni, insieme a una serie di altre informazioni sul libro, incluse le recensioni e i riassunti che vengono utilizzati per la selezione da parte dei bibliotecari ma possono poi essere integrati nell'OPAC.

Di fatto la modalità di acquisizione delle biblioteche pubbliche è simile a un approval plan¹⁴ ma perfezionato con il supporto dei dati e metadati oggi disponibili, così da restituire un servizio *content and data driven*. La biblioteca concorda un profilo di acquisizione con gli incaricati di NBD Biblion e sulla base di quel profilo l'azienda seleziona le pubblicazioni tramite un sistema algoritmico che considera il profilo di acquisizione con-

cordato, il possesso delle biblioteche (con controllo dei duplicati), e si interfaccia con i dati degli editori, le recensioni, le classificazioni editoriali e il full-text delle pubblicazioni reso disponibile dagli editori. La biblioteca ha la possibilità di selezionare e confermare gli acquisti tramite un sistema informatico e un'interfaccia amichevole. Il record associato al libro che viene inviato da NBD Biblion alla biblioteca non offre solo la classificazione di cui si è detto sopra ma anche i metadati secondo i formati standard RDA, quelli di GGC (Gemeenschappelijk Geautomatiseerd Catalogiseersysteem = Common Automated Cataloging System) l'infrastruttura nazionale olandese che si interfaccia con OCLC per lo scambio di metadati,¹⁵ e diversi altri in lavorazione come la struttura concettuale realizzata dalla Biblioteca Nazionale Olandese per l'archiviazione delle risorse web, basata su RDA, LRM e linked data¹⁶ e il MARC21. I metadati catalografici vengono forniti anche all'agenzia nazionale di catalogazione presso la Royal Library of The Netherlands, la biblioteca nazionale dei Paesi Bassi. Complessivamente NBD Biblion processa due milioni e duecento libri all'anno con i relativi metadati.

I metadati sono ciò che consente a NBD Biblion di offrire i tanti servizi aggiuntivi ai bibliotecari e agli utenti basati sulle tecnologie di intelligenza artificiale, realizzati in collaborazione con la società informatica Enjins.¹⁷ Oltre alla fornitura di libri per lo sviluppo delle collezioni, l'azienda offre strumenti per la promozione della lettura, con Bookrang, un sistema di raccomandazione basato su tecniche di machine learning che si compone di tre applicazioni, una rivolta ai bibliotecari e due direttamente ai lettori, i quali vi possono accedere tramite il sito web della biblioteca, l'applicazione per telefono oppure tramite un dispositivo touch screen su un chiosco collocato nelle biblioteche che hanno scelto questa soluzione. Bookarang non usa i dati derivati dall'interazione degli utenti né il filtraggio collaborativo ma solo i dati e i metadati associati ai libri e gli input forniti direttamente e consapevolmente dagli utenti come prompt nel sistema. Il training set del modello è costituito infatti dai 300 mila titoli di libri olandesi, scannerizzati in full-text (i servizi di NBD Biblion riguardano solo i libri, non altre tipologie) e accuratamente metadati, contenuti nel database storico costruito nel corso degli anni. Le tre applicazioni sono Themakiezer (traducibile come "il selettore di temi"), Welkeboek ("quale libro") e LeesTipper ("il suggeritore di lettura").

Themakiezer è indirizzato ai bibliotecari e consente di preparare delle bibliografie e suggerimenti di lettura per libri, ebooks e audiolibri. Il bibliotecario riceve le proposte e può affinare la selezione agendo su parametri quali l'età del libro, la complessità, il genere attraverso un cursore che ne aumenta o meno l'intensità,



NBD Biblion - La fase finale in cui i libri vengono smistati per le diverse biblioteche



NBD Biblion

scorrendolo come se fosse il volume di un file audio. Welkeboek consente di selezionare uno specifico suggerimento di lettura sulla base di quattro parametri che il lettore imposta direttamente: un libro già letto che è gli piaciuto, l'argomento, l'atmosfera e le emozioni (thriller, romanzi d'amore, d'avventura e così via), e l'ambientazione geografica impostabile scegliendo il paese su una mappa cliccabile. LeesTipper funziona in maniera analoga a Themakiezer ma con una maggiore facilità d'uso in quanto è rivolto direttamente ai lettori. L'utente può crearsi un proprio profilo selezionando una serie di parametri come il genere, lo stile, il tono del libro (allegro, triste, commovente, ecc.), può inserire alcuni libri preferiti che ha letto come esempio dei propri gusti e per i ragazzi tra i 12 e i 18 anni si può impostare anche la classe scolastica frequentata e il livello di apprendimento. Il sistema invia ogni mese trenta suggerimenti di lettura sulla base delle preferenze espresse dall'utente, elaborate dal modello algoritmico, con un extra costituito da alcuni libri consigliati dai bibliotecari che offrono l'opportunità al lettore di espandere i propri ambiti di interesse. Il lettore può poi valutare il libro attribuendo da una a cinque stelle e prenotarne il

prestito in biblioteca direttamente dal sito.

La visita al centro di servizi NBD Biblion è stata un'esperienza estremamente interessante, finanche entusiasmante, che però lascia diversi spunti di riflessione. Per i bibliotecari olandesi si tratta di un sistema normale e ormai metabolizzato poiché da decenni si rivolgono ai servizi di NBD Biblion ma per chi si pone con uno sguardo esterno fa sorgere alcune perplessità. Amandine Jacquet in un articolo sul "Bulletin des bibliothèques de France"¹⁸ le ha sintetizzate efficacemente chiedendosi se NBD Biblion si configuri come un partner, un fornitore oppure un concorrente rispetto alle biblioteche. Difatti, appare evidente come la gran parte del lavoro di biblioteca relativo allo sviluppo delle collezioni, alla catalogazione e metadattazione, alla promozione della lettura venga svolto dal centro di servizi NBD Biblion. Certo si tratta di un centro che ha alle spalle dei bibliotecari ed è voluto dai bibliotecari, ma ciò non toglie la sua natura di entità commerciale che deve autosostenersi potrebbe implicare esigenze diverse da quelle delle biblioteche. Si può affermare, quindi, che NBD Biblion è un partner, un fornitore e un concorrente delle biblioteche contemporaneamente. Il contesto olandese è difficile da interpretare da un punto di vista esterno, ma occorre notare che si accompagna alla realtà di un paese nel quale non è più presente un'offerta formativa accademica per i bibliotecari né vi sono altre scuole di biblioteconomia, come lamentato da diversi bibliotecari incontrati durante l'IFLA WLIC. Molte biblioteche, soprattutto le più piccole, sono state per lungo tempo a rischio di chiusura.¹⁹ Un rischio ora scongiurato dall'intervento del Parlamento con il Library Act nel 2015 e poi con il Patto con le biblioteche 2020-2023 che impedisce ai comuni di ridurre i finanziamenti alle biblioteche.²⁰ Tuttavia, se gran parte delle attività bibliotecarie vengono svolte esternamente vi è il rischio di una percezione distorta del ruolo dei bibliotecari. Fortunatamente nei Paesi Bassi rimane ancora forte la percezione del ruolo della biblioteca come servizio pubblico essenziale da parte di alcuni governanti.

NOTE

¹ Rossana Morriello e Marco Muscogiuri, *La LocHal di Tilburg: il "living room" della città.*, "Biblioteche oggi" novembre 2023, p. 10-20.

² Il sito web della biblioteca è <https://www.bibliotheek-zoetermeer.nl/>.

³ Zoetermeer Kunstroutes, <https://www.zoetermeerisdeplek.nl/inspannen/wandelen/kunst-routes>.

- ⁴ Sugli IDO si veda R. Morriello e M. Muscogiuri, *La LocHal di Tilburg*, cit.
- ⁵ La prima Living Library è nata nel 2000 al Festival musicale di Roskilde. Sulle Living Libraries, definite anche Human Libraries, si veda Massimo Belotti, *Human library: vedi biblioteca sociale*, "Biblioteche oggi", 36 (2018), 2, e l'intero dossier dedicato alla "biblioteca vivente" sullo stesso numero della rivista, <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/issue/view/57>.
- ⁶ Con descrizione, parole chiave e un estratto audio, insieme a ebook e riviste digitali, consultabile anche tramite l'app per dispositivi mobili <https://www.onlinebibliotheek.nl/>.
- ⁷ Boekfiets, <https://www.boekfiets.nl/>.
- ⁸ VOB - Vereniging Openbare Bibliotheken, <https://www.de-bibliotheken.nl/>.
- ⁹ NBD Biblion, <https://www.nbdbiblion.nl/>.
- ¹⁰ Architonic, <https://www.architonic.com/it/project/liag-architects-nbd-biblion/20007639>.
- ¹¹ Rachel Ivy Clarke, *Picturing Classification. The Evolution and Use of Alternative Classification in Dutch Public Libraries*, "Public Libraries Online", ALA, May 7, 2013, <https://publiclibrariesonline.org/2013/05/picturing-classification-the-evolution-and-use-of-alternative-classification-in-dutch-public-libraries/>.
- ¹² Pubblicato all'url <https://www.nbdbiblion.nl/sites/nbdbiblion.nl/files/theorietrefwoorden1.pdf>.
- ¹³ NBD Biblion produce il gestionale Aura per le biblioteche scolastiche.
- ¹⁴ Sull'approval plan si veda Rossana Morriello, *Acquisizioni tramite approval plan*, "Biblioteche oggi", 24 (2006), 1, p. 22-31.
- ¹⁵ GGC, <https://www.oclc.org/nl/ggc/features.html>.
- ¹⁶ KB Lab, *Conceptual Modeling of Web Archive Metadata*, 12 Sept 2022, <https://lab.kb.nl/about-us/blog/conceptual-modeling-web-archive-metadata>. Sui modelli RDA, LRM e sui LOD si rimanda a Mauro Guerrini, *Dalla catalogazione alla metadattazione. Tracce di un percorso*, Roma, AIB, 2022.
- ¹⁷ La collaborazione è stata avviata nel 2018, cfr. Nick Jetten, *Successfully adopting AI in the world of Dutch libraries*, 17 June 2021, <https://enjins.com/successfully-adopting-ai-in-the-world-of-dutch-libraries/>.
- ¹⁸ Amandine Jacquet, *Le NBD Biblion. Partenaire, fournisseur ou concurrent des bibliothèques néerlandaises?*, "Bulletin des bibliothèques de France (BBF)", 2012, 4, p. 15-18, <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0015-003>.
- ¹⁹ A. Jacquet, *Le NBD Biblion*, cit.; Leo Popma, *Public Libraries in the Netherlands: Current Situation, Bottlenecks and Perspectives*, relazione presentata alla 64th IFLA General Conference, August 16 - August 21, 1998, <http://origin-archive.ifla.org/IV/ifla64/139-87e.htm>.
- ²⁰ Sui provvedimenti parlamentari citati si veda R. Morriello - M. Muscogiuri, *La LocHal di Tilburg*, cit.

ABSTRACT

In the first part, the article focuses on the services of the Forum Library of Zoetermeer, a city of over 127 thousand inhabitants about twenty kilometers north of Rotterdam, visited by the author during the 88. IFLA WLIC, part of the city's public library system, made up of three public libraries and forty-two school libraries. In the second part, the article describes the services offered by the NBD Biblion center also located in Zoetermeer, which supplies shelf-ready and metadata-ready books to 95% of public and school libraries in the Netherlands, along with a range of other bibliographic services, also based on artificial intelligence technologies.