

# **Biblioteche digitali per la ricerca e la didattica : esperienze e prospettive (Parma, 22 novembre 2003)**

**Franco Toni**

## *L'utilizzo delle risorse elettroniche nel settore della ricerca scientifica: il caso dell'Istituto Superiore di Sanità*

### **Introduzione**

Pochi cenni introduttivi sulle caratteristiche della biblioteca per avere un quadro complessivo di riferimento per il nostro studio:

- è la più importante biblioteca italiana nel settore delle scienze biomediche
- viene utilizzata in primo luogo dai ricercatori, dal personale scientifico e amministrativo dell'Istituto (circa 2300 persone) ma è aperta anche agli utenti esterni
- possiede oltre 200.000 volumi e quasi 9.000 testate di periodici dei quali oltre 2000 correnti
- ha un budget annuo di circa 2.2 milioni di Euro, 1.8 destinato all'acquisto di materiale periodico

### **La rete intranet**

A partire dal 2001, utilizzando la rete intranet dell'Istituto, la biblioteca ha attivato un proprio sito per gli utenti interni per consentire l'accesso da qualsiasi punto dell'Istituto ai servizi in linea e alle risorse elettroniche destinate a soddisfare i bisogni informativi dei ricercatori.

I nostri sforzi si sono concentrati soprattutto nei settori della basi dati e dei periodici elettronici. Partendo da una base di circa 400 titoli elettronici già consultabili in biblioteca ed accessibili gratuitamente in quanto abbonati all'edizione a stampa, il primo passo è stato quello di siglare un accordo con il CIBER/CASPUR per l'accesso a Science Direct, la base dati della Elsevier, che ha consentito di arricchire l'offerta di oltre per il 2001 di altri 600 titoli. La situazione si è poi rapidamente evoluta sotto la spinta delle numerose richieste da parte dei nostri ricercatori e nel corso di due anni sono stati attivati gli accessi alle basi dati di Kluwer, Wiley, Nature Publishing Group, Academic Press, HHS ed inoltre ai principali periodici scientifici quali, Science, New England Journal of Medicine, Jama ad altri. Attualmente sono oltre 3100 i giornali consultabili in linea, ai quali si devono aggiungere anche 22 basi dati, tra le quali Medline, Chemical Abstracts Collective Index, Chem Bank, Embase, EBM e altre.

### **Il questionario**

Nel marzo del 2002, dopo 15 mesi di attivazione del servizio si è deciso di effettuare una prima indagine, al fine di monitorare e verificare il livello di soddisfazione ed interesse dei nostri utenti nei confronti dei servizi generali della biblioteca ed in particolare dei servizi in remoto.

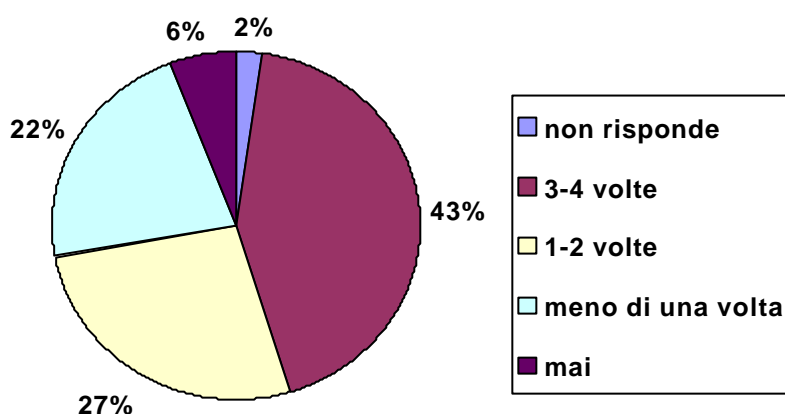
A questo scopo è stato allestito e distribuito un questionario che conteneva una parte consistente dedicata alla valutazione dei servizi in rete, al loro modo e livello di uso, alle modificazioni introdotte da questi nuovi strumenti nelle abitudini degli utenti e nel rapporto con la biblioteca tradizionale. Su un target potenziale di 2400 utenti abbiamo ricevuto 562 risposte. Il tempo di riconsegna del questionario è stato fissato in un mese.

Le 6 domande relative ai servizi in rete prevedevano una serie di risposte predefinite, in modo da guidare la scelta e ottenere risultati omogenei.

Vediamo in dettaglio le domande.

1. La prima riguardava la frequenza settimanale di utilizzo e prevedeva 4 possibili risposte:
  - 3-4 volte o più
  - 1-2 volte
  - meno di una volta
  - mai

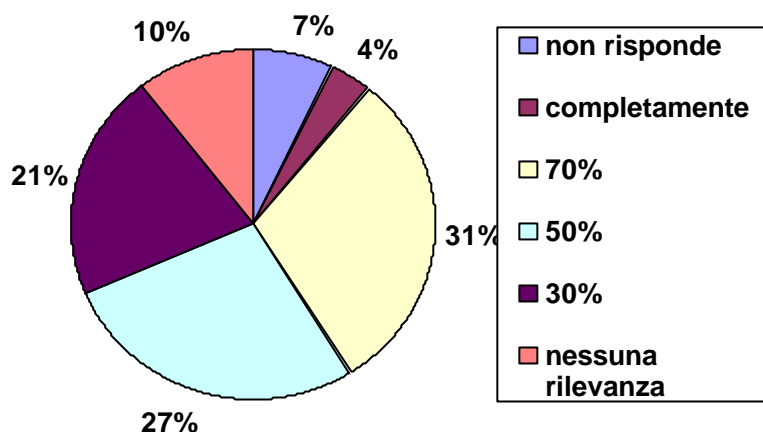
#### INTRANET FREQUENZA DI UTILIZZO



I risultati hanno evidenziato come la rete interna venga ritenuta molto utile dagli utenti interni ed è rapidamente diventata uno degli strumenti più usati all'interno dell'Istituto; solo il 6% dichiara di non utilizzare il servizio, mentre il 43% lo usa spesso (3-4 volte o più), il 27% con regolarità (1-2 volte) ed il 22% occasionalmente (meno di una volta)

2. La seconda domanda mirava a comprendere in quale misura questa attivazione aveva ridotto o sostituito le visite in biblioteca, in quanto consentiva all'utente di soddisfare le sue esigenze di accesso alle informazioni e ai documenti a testo pieno direttamente dalla propria scrivania. Le risposte in questo caso erano 5:
  - completamente
  - per il 70%
  - per il 50%
  - per il 30%
  - non ha avuto rilevanza

## FREQUENZA BIBLIOTECA

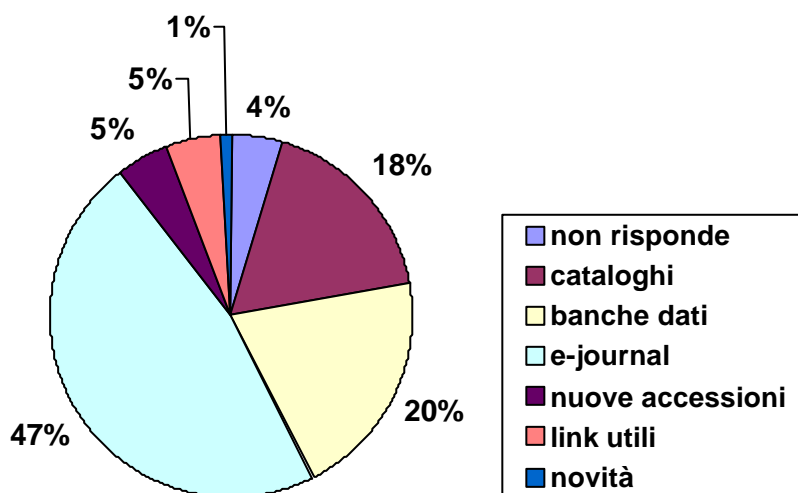


Anche in questo caso è risultato evidente come l'introduzione della rete interna ha avuto un forte impatto, sostituendo le visite dirette in biblioteca in quasi l'80% dei casi, con percentuali molto significative: per il 4% completamente, per il 31% 2 visite su 3, per il 27% 1 visita su 2 e per il 21% 1 su 3; solo il 10% dichiara nessuna variazione nelle consuete abitudini.

3. Il terzo quesito era finalizzato a individuare quali servizi venivano maggiormente usati. L'utente poteva indicare un massimo di due su 6 occorrenze:

- Cataloghi
- Banche dati
- E-journals
- Lista nuove accessioni
- Link utili
- Novità

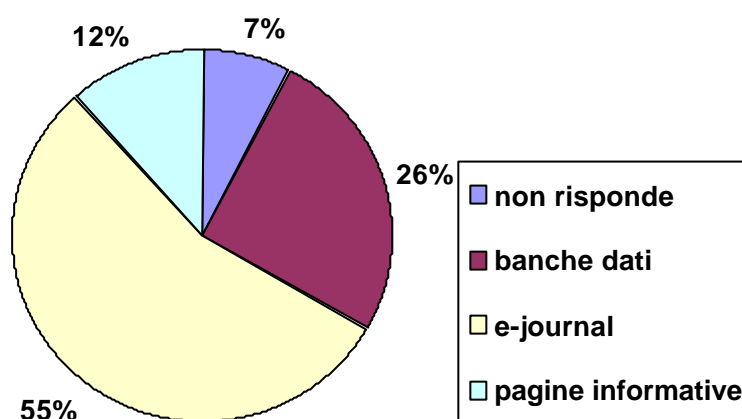
## INTRANET - SERVIZI MAGGIORMENTE UTILIZZATI



E' molto significativo che quasi la metà delle risposte si è indirizzata sull'accesso ai giornali elettronici (47%), seguita a debita distanza dalle basi dati (20%), dai cataloghi (18%), dalla lista delle nuove accessioni e dai link utili (5% per entrambi) e dalle novità (solo l'1%).

4. Strettamente correlata con la precedente era poi la quarta domanda, nella quale si chiedeva di indicare quali servizi si riteneva maggiormente utile ampliare. In questo caso la scelta era su 3 sole occorrenze, poiché si era scartata la voce “cataloghi” e deciso di raggruppare sotto la voce “pagine informative” le altre 3 opzioni:
- Banche dati
  - E-journals
  - Pagine informative

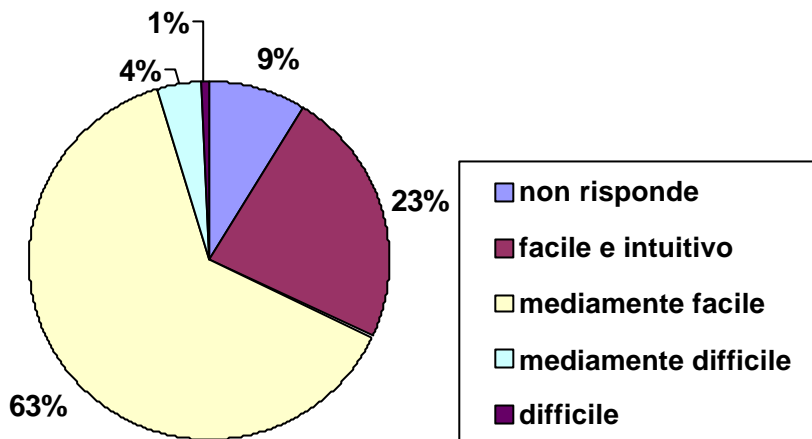
#### INTRANET - SERVIZI DA AMPLIARE



Il risultato è stata una massiccia richiesta di aumentare l'offerta di giornali elettronici (più della metà delle risposte, esattamente il 55%), seguita dalle basi dati (26%) e dalle pagine informative (con solo il 12%).

5. La quinta domanda aveva invece lo scopo di valutare come i nostri ricercatori percepivano l'uso del sito, se cioè lo ritenevano di facile o difficile consultazione. Le risposte possibili erano 4:
- Facile e intuitivo
  - Mediamente facile
  - Mediamente difficile
  - Difficile

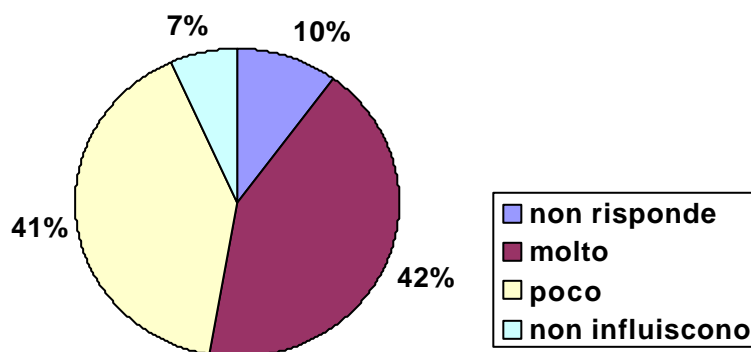
## INTRANET - FACILITA' D'USO



Dalle risposte ottenute si può osservare come uno degli obiettivi principali nella stesura del progetto sia stato raggiunto, in quanto l'86% dei nostri utenti ritiene il sito di facile consultazione e solo il 5% denuncia problemi di comprensione e di utilizzo

6. L'ultimo quesito intendeva valutare l'impatto dei problemi tecnici – disponibilità dei computer, tempi di connessione, etc. – sull'accesso al sito. Le possibili risposte erano:
- Forte impatto
  - Scarso impatto
  - Nessun impatto

## INTRANET - INFLUENZA PROBLEMI TECNICI



In questo caso si sono evidenziati problemi poiché il 42 % degli utenti ha dichiarato di avere molte difficoltà su questo aspetto, il 41% scarse difficoltà e solo il 7% di non averne. Occorre osservare tuttavia come i problemi emersi non siano direttamente imputabili alla biblioteca ma acquistano una rilevanza più ampia, essendo riconducibili al più ampio contesto relativo al potenziamento del sistema informatico e della rete interna dell'intero Istituto.

### **Alcune considerazioni sui risultati**

Le 562 risposte ottenute rappresentano un campione molto significativo, soprattutto alla luce del dato scomposto secondo la tipologia degli utenti: l'area scientifica e di ricerca ha avuto 537 risposte su 2.185 potenziali (con un rapporto quindi di circa 1: 4), mentre l'area amministrativa 19 risposte su 243 potenziali (e un rapporto inferiore a 1:10). Emerge quindi chiaramente – ed è un dato corretto ma anche positivo in un istituto dedito alla ricerca – una percentuale di utilizzo e un'attenzione verso i servizi erogati dalla biblioteca fortemente sbilanciata in favore del personale scientifico.

L'analisi dei dati relativi alla frequenza d'uso dei servizi in rete e alla diminuzione della visite in biblioteca dimostra poi come si sia avviato un processo di profonda modificazione nell'uso della biblioteca, con un progressivo spostamento verso l'uso dei servizi in remoto.

Questa tendenza viene confermata anche dalle statistiche d'uso relative all'accesso dei documenti della principale fonte di articoli in linea: la base dati Elsevier Science contenente i periodici elettronici dell'editore olandese. La biblioteca sottoscrive attualmente 262 titoli in formato cartaceo ma, come membro del consorzio CIBER/CASPUR, ha l'accesso all'intero insieme di giornali elettronici dell'editore. Nel 2001 i nostri ricercatori hanno scaricato un totale di 30.425 articoli, dei quali 6.685 da periodici non in abbonamento (21,9%) e 23.740 in abbonamento (78,1%). Nel 2002 il totale è stato di 42.991 articoli, suddivisi in 10.277 non in abbonamento (23,9%) e 32.714 (76,1%) in abbonamento. Si può quindi osservare come in un solo anno c'è stata una crescita di circa il 41% degli articoli scaricati e una differenza percentuale tra le consultazioni di periodici non sottoscritti e sottoscritti del 2%. Se consideriamo inoltre le consultazioni dei periodici cartacei Elsevier negli anni 2000-2002 vediamo come, avendo quale indice di riferimento l'anno 2000, nel 2001 vi è stato un calo dell'8% e addirittura del 42% nel 2002. Dall'analisi di questi dati risulta evidente la tendenza ad un massiccio utilizzo del formato elettronico e di un progressivo abbandono della carta.

Un'ulteriore conferma in tal senso viene dai dati sull'uso dei servizi, che vedono al primo posto le consultazioni dei giornali elettronici e al secondo le basi di dati per un totale di oltre i 2/3 degli accessi complessivi.

Ancora più significative poi le indicazioni relative ai servizi da incrementare: oltre la metà dei ricercatori ha indicato proprio nei giornali elettronici il campo di maggiore interesse e un altro 25% nelle basi di dati.

### **Quali scelte e quali problemi**

Accertato il grande interesse per le risorse elettroniche e la richiesta continua di incrementarne la disponibilità, vediamo in rapida sintesi quali possono essere gli sviluppi di questo scenario e alcuni problemi che ne derivano.

#### *1) Elettronico vs. cartaceo*

Fino ad ora si è cercato di contemperare le due esigenze, salvaguardando quanto più possibile il mantenimento delle raccolte in carta e cercando di potenziare gli accessi all'elettronico. Tuttavia, se ciò è stato reso possibile anche per il verificarsi di alcune condizioni contingenti quali ad esempio il favorevole rapporto di cambio dollaro/euro, per il futuro è da prevedere l'adozione di provvedimenti strutturali e di strategia manageriale che affrontino con decisione il problema, tracciando le linee guida in materia di politica delle acquisizioni.

Il trend degli editori è senza dubbio quello di spingere verso l'adozione del solo formato elettronico abbandonando progressivamente la carta. Segnali in tal senso ne abbiamo molti: dalla politica di chi pratica due prezzi praticamente equivalenti per carta e elettronico (Lippincott), costringendo in sostanza già da ora ad operare una scelta, a chi propone un prezzo base per l'elettronico più basso (poco più basso purtroppo) e la carta

*on demand* a un costo che varia dal 15 al 25% del costo della rivista, a fronte dell'acquisto dell'intero catalogo elettronico (ACS, Elsevier).

Nella possibile scelta di una soluzione votata al tutto elettronico riscontriamo una serie di pro ma anche, naturalmente, di contro che inducono, per il momento, ad una riflessione ponderata su una soluzione il cui impatto reale si verifica poi sul medio/lungo termine.

I pro sono costituiti essenzialmente da:

- accesso in linea da qualsiasi punto della rete interna e conseguenti tempi di accesso ai documenti estremamente velocizzati
- disponibilità anticipata dei documenti rispetto ai tempi di pubblicazione del cartaceo
- possibilità di utilizzare tutti i canali di ricerca e di accesso alle informazioni messi a disposizione dalle tecnologie informatiche (ricerche combinate, attivazione di profili di ricerca personalizzati, di alert, etc.)
- grande guadagno in termini di spazio e di ore lavorative del personale della biblioteca

I contro da:

- totale dipendenza dagli editori per l'accesso alle informazioni (con conseguente interruzione se, ad esempio, il server non risponde, l'editore fallisce o cambia politica editoriale)
- fruibilità limitata dei documenti in formato elettronico per alcune funzioni (vedi *document delivery*)
- maggiori costi (dovuti all'incidenza dell'IVA, al 20% sull'elettronico, che vanifica il poco sconto che viene fatto alla fonte e quasi sempre finisce con fare pagare di più l'elettronico rispetto al cartaceo).

Se quindi la scelta non è semplice è nostra convinzione tuttavia che, se non oggi, nel prossimo futuro il passaggio all'elettronico sarà inevitabile per chi agisce nel contesto dell'informazione scientifica e i maggiori investimenti dovranno essere riservati a questa voce, riducendo la sottoscrizione delle risorse in carta ai soli titoli strettamente indispensabili per importanza, prestigio e utilizzo della rivista o per salvaguardia del valore storico e dell'integrità delle raccolte.

## 2) *I consorzi*

La definizione di strategie comuni e la condivisione delle risorse sono ovviamente obiettivi da perseguire con pervicacia e a tal fine l'aggregazione consortile costituisce un punto irrinunciabile. Tuttavia anche la scelta di aderire ad un consorzio – nel nostro caso CIBER/CASPUR – porta certamente dei benefici ma contiene al tempo stesso alcuni elementi negativi.

I pro sono legati a:

- maggiore forza contrattuale
- condivisione delle risorse
- possibilità di avviare una politica coordinata delle acquisizioni
- unico interlocutore per tutti i contratti con gli editori
- unico referente tecnico

I contro a:

- rigidità delle condizioni stabilite dagli editori che prevedono contratti con impegni pluriennali
- limitatissime possibilità di effettuare tagli agli abbonamenti con conseguente ingessatura delle raccolte, minime possibilità di rotazione dei titoli, tetti di spesa sempre più alti.

La linea di azione, per il futuro, deve essere quella di perseguire con tenacia l'obiettivo di una maggiore flessibilità, svincolando i costi dell'elettronico da quelli del cartaceo e

consentendo un *modus agendi* più libero e agile, con un giusto bilanciamento tra fondi a disposizione e risorse da sottoscrivere.

### 3) *Il rapporto biblioteca/utente*

In questo nuovo scenario l'utente per un verso cavalca con entusiasmo le ampie possibilità offerte dalle risorse digitali, per l'altro talvolta risulta disorientato dalla grande quantità di tali risorse finendo per non padroneggiarle al meglio o restando disinformato sulla loro esistenza e potenzialità di utilizzo. Stiamo sempre parlando dell'utente tipo della nostra biblioteca, il ricercatore, quindi di un utente competente, di alto profilo e generalmente ben informato sulle fonti e gli strumenti ai quali far ricorso per le proprie ricerche. La richiesta che con più frequenza emerge è quella legata alla disponibilità di uno strumento unico per l'accesso a tutte le risorse elettroniche che garantisca al suo interno la possibilità di spostarsi con agilità nel percorso di ricerca, senza avere la necessità di saltare da una base dati all'altra, di aprire un'infinità di finestre sul desktop, di riproporre più volte lo stesso profilo di ricerca. In sostanza un'interfaccia unico che consenta di accedere a molteplici risorse attraverso un percorso orizzontale che va dall'impostazione dei profili di ricerca all'identificazione delle fonti bibliografiche, alla disponibilità dell'articolo a testo pieno. E' un'esigenza molto avvertita anche a livello di mercato e sulla quale diversi produttori di software e di informazione si sono attivati procurando un'offerta molto ampia e in continua evoluzione, tanto da rendere difficile una scelta che si riveli corretta e coerente con gli obiettivi della struttura di applicazione.

Se la biblioteca si avvia a diventare sempre più un centro di erogazione di servizi a distanza, gli addetti ai lavori, i bibliotecari, devono riconsiderare il proprio ruolo alla luce di questo assioma di base. E quindi diventano elementi fondamentali:

- una nuova organizzazione del lavoro
- la capacità di orientarsi e di orientare l'utente tra la sovrabbondante offerta informativa
- l'utilizzo ottimale degli strumenti tecnologici hardware e software a disposizione
- l'allestimento di percorsi formativi che consentano all'utente di conoscere e padroneggiare le diverse risorse
- la creazione di strumenti di supporto e aiuto in grado di fornire assistenza e risposte in tempo reale (*virtual reference desk*)
- il monitoraggio continuo degli accessi e l'uso delle statistiche per determinare le politiche di acquisto

Un'ultima notazione infine su di un problema che si sta proponendo con evidenza in un istituto come il nostro sempre più impegnato sul versante della formazione a distanza in campo biomedico: quello della possibilità di garantire l'accesso alle risorse informative e documentali all'interno di corsi e moduli predisposti a tale scopo. Attualmente in nessuno dei contratti con i diversi editori è previsto l'uso dei materiali elettronici per gli scopi precipui del *distance learning*, mentre si tratta certamente di una delle utilizzazioni più interessanti e a più alta potenzialità di sviluppo nel futuro prossimo. Il punto critico – al di là delle soluzioni tecniche per assicurare in sicurezza gli accessi a utenti temporanei esterni - rimane quello dei costi aggiuntivi che gli editori certamente esigerebbero per tale impiego delle loro raccolte. E' evidente, considerate le ben note politiche dei prezzi con le quali ci si scontra quotidianamente, che il problema non può essere affrontato individualmente ma deve essere ricompreso all'interno di trattative su scala più ampia, pena una ulteriore e difficilmente sopportabile *escalation* dei prezzi.