

BIBLIOCOM 2004, Roma: 27 -29 ottobre 2004

Seminario CASPUR

La biblioteca digitale: statistiche d'uso. Studi ed esperienze a confronto

27 ottobre 2004 dalle 14,30 alle 18,30

SALA PALATINO, Palazzo dei Congressi

Misurare la biblioteca digitale: l'esperienza della Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità

Franco Toni e Rosalia Ferrara

Biblioteca - Istituto Superiore di Sanità

Riassunto: Il processo di informatizzazione della Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), avviato fin dalla fine degli anni ottanta, ha avuto un ulteriore potenziamento a partire dal 2001 quando - a seguito dell'adesione al servizio di *Emeroteca Virtuale* a cura del Consorzio CASPUR - è stato significativamente incrementato il numero di giornali elettronici *full-text* e basi dati interrogabili online. La successiva pubblicazione in Internet del sito della Biblioteca (luglio 2003) ha ulteriormente favorito l'accesso a distanza ai servizi offerti, modificando radicalmente le abitudini dell'utenza nonché i sistemi di misurazione quantitativa dei dati. Sulla base dei dati statistici a disposizione vengono analizzate le linee di tendenza relative all'uso dei servizi digitali da parte dell'utenza della Biblioteca dell'ISS, evidenziando come l'avvento della tecnologia informatica abbia sì creato nuove opportunità di misurazione, ma anche posto alcune problematiche connesse ai sistemi di rilevazione automatizzata. A tale proposito vengono presentate le iniziative intraprese per migliorare e potenziare l'attuale sistema di misurazione dei servizi online.

Parte I: la Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità

Sviluppo della biblioteca digitale

L'acquisizione del software di gestione integrata DOBIS/LIBIS agli inizi degli anni ottanta [1] rappresenta nella storia della Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS) l'avvio di un processo di informatizzazione che ha visto nel tempo lo sviluppo di una biblioteca ibrida caratterizzata dalla convivenza di strumenti di documentazione cartacei e digitali. La prima realizzazione di tipo digitale è stato il catalogo automatizzato (1985), a cui ha fatto seguito fin dall'inizio degli anni novanta l'acquisizione di una raccolta di risorse informative (periodici e basi di dati) su cd-rom ad accesso locale [2]. E' tuttavia solo in tempi più recenti che è stato possibile conseguire risultati decisivi nello sviluppo del servizio di biblioteca digitale con l'acquisizione di un'ampia raccolta di risorse elettroniche remote (RER) - formata da periodici e basi di dati [3] - e con la pubblicazione del sito Web [4-5]. L'adesione nel maggio del 2001 al servizio di *Emeroteca virtuale* (EV) [6] - offerto dal Consorzio Interuniversitario per le Applicazioni di Supercalcolo per Università e Ricerca (CASPUR) - rappresenta il momento centrale dell'intero processo, in quanto con questa iniziativa la Biblioteca è stata in grado di raddoppiare la sua raccolta di periodici elettronici *full-text* [7], acquisendo il diritto di accesso all'intero pacchetto di titoli dell'editore *Elsevier Science* (circa 790) [8] che si sono andati ad aggiungere ai 597 titoli acquistati dalla Biblioteca direttamente o con la formula stampa+online (Fig. 1). Negli anni successivi la condivisione della politica consortile non solo ha favorito il costante e progressivo incremento della raccolta di *e-journals* [9-10] (Fig. 2), ma ha anche consentito l'accesso ad altre risorse informative (*CAB Abstracts*, *Web of Science* [11]) nonché ai servizi avanzati messi a disposizione degli utenti del Consorzio (*alert*, accesso remoto ai giornali elettronici, statistica delle consultazioni, ecc.).

Come si è detto, lo sviluppo del patrimonio digitale è stato graduale nel tempo e si è realizzato tenendo conto del progresso tecnologico della struttura informatica, delle nuove tendenze della politica dell'editoria scientifica e dei mutamenti nelle aspettative dell'utenza. Per quanto riguarda in modo particolare le basi di dati (bibliografiche e *full-text*), la politica prevalente della Biblioteca nel corso degli anni è stata quella di acquistare direttamente i prodotti di interesse, aderendo alle

iniziative di tipo consortile solo in caso di offerte particolarmente vantaggiose. Attualmente la raccolta della Biblioteca comprende numerosi prodotti a copertura di vari settori disciplinari. La gran parte di questo patrimonio è disponibile in rete locale o remota (Fig. 3), anche se ci sono ancora poche risorse (*GPO*, *INIS: International Nuclear Information System* e *Journal citation reports*) che, per motivi diversi, sono consultabili esclusivamente dalle postazioni della Biblioteca. L'accesso alle RER a pagamento è riservato esclusivamente all'utenza interna [12]. La connessione avviene di norma tramite autenticazione per indirizzo IP - talvolta combinata con l'uso di codici di identificazione (*user-id* e *password*) - su tutte le postazioni di lavoro della rete (dominio *iss.it*). Tuttavia, gli utenti interni autorizzati ed abilitati possono accedere a queste risorse anche al di fuori della sede di lavoro.

Impatto sui servizi

L'impatto che la realizzazione della biblioteca digitale ha avuto sul personale e sugli utenti dell'ISS è sicuramente rilevante, anche se la sua misurazione/valutazione risulta ancora difficile e merita più di qualche considerazione. Quello che si può affermare con certezza sulla base delle statistiche d'uso è che in questo nuovo scenario si è registrata una inversione di tendenza nelle abitudini consolidate dell'utenza della Biblioteca, in modo particolare di quella interna. Quest'ultima - di fatto la vera beneficiaria delle nuove opportunità offerte dalla rete - a seguito della disponibilità in linea di una ampia gamma di risorse informative ha ridotto sensibilmente le sue visite in Biblioteca, passando dalle 22.559 presenze del 2000 alle 18.295 del 2003 con una flessione nelle visite di circa il 19% (Fig. 4). Indicativo a tale proposito è l'impatto sui servizi della biblioteca tradizionale (consultazione dei periodici a stampa e prestito delle monografie) che negli ultimi tre anni vede la caduta verticale e inarrestabile di entrambi (Figg. 5 - 6). Sull'altro versante gli scarsi dati statistici relativi alla biblioteca digitale (Fig. 7) - che in contraddizione con quanto appena detto sembrerebbero mostrarne un uso piuttosto contenuto da parte dell'utenza - risultano poco affidabili a causa della criticità degli attuali sistemi di misurazione (mancanza di un metodo di rilevazione standard, disomogeneità degli indicatori, ecc.) che offrono una visione limitata o distorta dell'uso degli strumenti digitali da parte dell'utenza. Un ulteriore problema nella valutazione dei dati della Figura 7 è la presenza di elementi apparentemente "anomali" nel quadro statistico complessivo. E' il caso del valore relativo alle statistiche d'uso del servizio di *Emeroteca Virtuale CASPUR* da parte dell'utenza dell'ISS nel 2003 che - a fronte del significativo accrescimento delle raccolte in formato digitale acquisite tramite il Consorzio - mostra una apparentemente inspiegabile flessione (-34,5%) delle consultazioni degli articoli a testo completo! In controtendenza con quest'ultimo dato le statistiche relative al periodo gennaio-luglio 2004 appaiono più in linea con i dati degli anni precedenti e mostrano un incremento di circa il 38% nell'uso del servizio [13]. E' per altro interessante a tale proposito osservare che un terzo esatto delle consultazioni di articoli *full-text* (8.385 su un totale di 23.834 accessi) relative allo stesso periodo si riferisce a titoli di periodici non sottoscritti dall'ISS con una crescita del tasso di incidenza che va da 1:4 del 2002 a 1:3 del 2004. Alla luce di quanto detto risulta evidente quanto sia ancora estremamente difficile interpretare correttamente i dati statistici relativi all'uso di risorse/servizi di tipo digitale, difficoltà aggravata dalla "concorrenza" di Internet - di fatto il principale antagonista della biblioteca nell'offerta di risorse informative online - di cui è difficile misurare l'impatto.

Parte II: dall'esperienza alla riflessione

Alcuni punti di criticità

Il caso appena delineato della Biblioteca dell'ISS è esemplificativo di molte realtà bibliotecarie contemporanee ed offre, pertanto, lo spunto per una riflessione ed un approfondimento su alcune problematiche a carattere generale e sui principali fattori di criticità nella misurazione dei servizi nella realtà digitale.

Il primo dato che emerge da un'analisi comparata delle varie rilevazioni statistiche provenienti da fonti diverse è la loro disomogeneità e quindi la conseguente difficoltà di sovrapposizione e integrazione dei dati. Si avverte in sostanza la mancanza di modelli di riferimento che consentano di mettere a punto griglie omogenee e – in alcuni casi – di ottenere attraverso definizioni univoche l'identificazione certa delle voci oggetto dell'analisi. Un secondo fattore di criticità è la non facile comprensione, per chi non si occupa specificamente di rilevazioni e analisi statistiche, dei dati e del loro significato, difficoltà spesso derivante dalla loro eccessiva e in alcuni casi ridondante mole. Non è infrequente imbattersi in tabulati molto complessi e articolati, più ad uso dello specialista informatico che del bibliotecario, e che rendono difficile l'interpretazione di quanto riportato.

Un primo tentativo di soluzione a questo tipo di problemi è stato dato da COUNTER, un'iniziativa lanciata nel 2002 e condotta da una serie di istituzioni accademiche, commerciali, associative già attive o comunque interessate al settore delle statistiche [14]. Non entriamo nel dettaglio dell'illustrazione specifica dell'iniziativa - che è oggetto di uno specifico intervento in questa stessa sede - ma limitiamoci a poche considerazioni essenziali:

- partendo dall'assunto che le biblioteche hanno bisogno di un numero relativamente limitato di statistiche facilmente ottenibili e soprattutto attendibili, il primo obiettivo di COUNTER è stato quello di realizzare un codice basato sulla pratica per la registrazione e lo scambio delle statistiche d'uso delle risorse online, giornali e basi di dati
- i destinatari ma anche gli attori del processo sono quindi bibliotecari, produttori di informazione e intermediari
- il formato dei dati deve essere semplice, facilmente utilizzabile ed esportabile e rendere possibile la comparazione di dati provenienti da fonti diverse [15].

Già dal 2003 molte statistiche fornite da editori ed aggregatori sono diventate COUNTER compatibili – tra i principali si segnalano *Blackwell*, *ISI*, *BMJ*, *Kluwer*, *Lippincott*, *Elsevier*, *ACS*, *Ingenta*, *EBSCO* – e COUNTER si avvia diventare uno standard “de facto”.

Tuttavia se andiamo a comparare le statistiche prodotte da due editori che hanno aderito al protocollo - *ACS* e *Kluwer* - ci rendiamo subito conto come il rispetto di quelle che sono le specifiche indicate (minime nella prima fase, solo 5 criteri base) non porta all'eliminazione di disallineamenti e alla piena comparabilità dei dati. Pur essendo le due, anche graficamente, molto prossime, quelle *Kluwer* risultano infatti più ampie e dettagliate, anche se a tale caratteristica non sempre si accompagna una eguale chiarezza dei contenuti. Alcune voci risultano infatti di difficile comprensione e manca una tabella esplicativa che possa fungere da ausilio per il trattamento e la definizione dei dati (Figg. 8 – 9).

Ulteriori problemi nascono poi allorché si deve effettuare l'integrazione di due statistiche provenienti da fonti diverse ma attinenti allo stesso soggetto. Prendiamo quale esempio ancora il caso di *Kluwer*. Oltre alle statistiche fornite direttamente dall'editore per gli accessi sui loro archivi sono, nel nostro caso, disponibili anche quelle relative all'emeroteca virtuale del CASPUR, ed è perciò solo dalla somma delle due che si può ricavare un dato attendibile sugli indici e tipologie di consultazione dei giornali *Kluwer*. Il risultato del confronto è che vi è un largo margine di compatibilità, soprattutto – cosa più importante – sui dati di importanza primaria, ma ancora una volta emerge un ampio spettro di voci sulle quali i due prodotti si diversificano e non risultano integrabili.

Una breve disamina delle caratteristiche del prodotto CASPUR (che è poi quello che più direttamente ci interessa) ci consente anzitutto di mettere a fuoco sia gli aspetti positivi e migliorativi rispetto alle altre statistiche, sia a segnalare alcuni punti che possono essere maggiormente sviluppati. Rientrano nel novero dei primi certamente:

- la compatibilità con COUNTER
- i grafici relativi all'andamento del numero di accessi complessivi sia per giorno che per ora all'interno di una singola giornata
- la suddivisione tra gli accessi relativi alle riviste in abbonamento e quelle non in abbonamento

- la disaggregazione dei dati per editore e quella per singolo titolo

Tra gli aspetti passibili di miglioramento citiamo:

- la possibilità di verificare, per gli archivi che lo consentano, se i *full-text* degli articoli vengano scaricati in formato html o pdf
- la possibilità di esportare i dati anche in un formato più facilmente trattabile e utilizzabile (tipo Excel) rispetto all'attuale pdf.

La valutazione

Una delle finalità base delle rilevazioni statistiche, aldilà dell'indicazione sul livello di utilizzo delle risorse elettroniche, è quella di fornire un valido supporto alle attività decisionali, in particolare a quelle relative alla politica delle acquisizioni della biblioteca. Il loro apporto deve quindi essere integrato con una serie di altri strumenti di rilevazione per consentire una valutazione ottimale dei servizi offerti e delle necessità dell'utenza.

Un ruolo molto importante può essere svolto a tale riguardo dall'utilizzazione degli standard ISO relativi alle statistiche e agli indicatori di prestazione in biblioteca.

Tre sono i documenti che affrontano il problema:

- la norma ISO EN 2789 – *International Library Statistics*, recentemente aggiornata con le integrazioni relative alla parte elettronica (febbraio 2003) e della quale sta per uscire anche la traduzione italiana a cura dell'UNI
- la norma ISO 11620 – *Library Performance Indicators*, pubblicata nel 1998 e attualmente in fase di revisione proprio per adeguarla con le rilevazioni relative alle risorse elettroniche
- il Technical Report ISO 20983 (E) – *Performance Indicators for electronic library services*, emanato nel marzo 2003, che non è uno standard ufficiale ma che costituisce la base per le integrazioni e le modifiche che verranno poi apportate alla 11620.

Questi documenti possono assicurare un valido ausilio, sia per quanto riguarda l'identificazione che l'uso dei dati statistici ai fini di una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca, sia per delineare una griglia di indicatori ritenuti pertinenti ed utili per determinare scelte operative e strategie future. A tale proposito va rilevato come gli standard, ed in particolare quello relativo agli indicatori, non sono – come espressamente dichiarato – da adottare *in toto*, ma devono essere adattati alle singole situazioni, occorre cioè procedere ad una selezione di quelli che si ritengono gli indicatori più pertinenti per la tipologia di biblioteca presa in considerazione e per gli scopi che ci si prefigge di ottenere. C'è da aggiungere che, seguendo l'evoluzione dei servizi offerti dalle biblioteche, la parte relativa alle rilevazioni elettroniche cresce esponenzialmente, dettando tra l'altro la necessità di frequenti revisioni degli standard stessi. A un incremento continuo delle funzionalità fa riscontro ovviamente un proliferare delle statistiche ricavabili e delle misurazioni potenzialmente effettuabili. La reale difficoltà ed anche il compito principale cui assolvere diventa quindi quello di selezionare con attenzione dati, indicatori e risorse da monitorare.

Fig. 1 – Periodici elettronici: sviluppo della raccolta per modalità di acquisizione

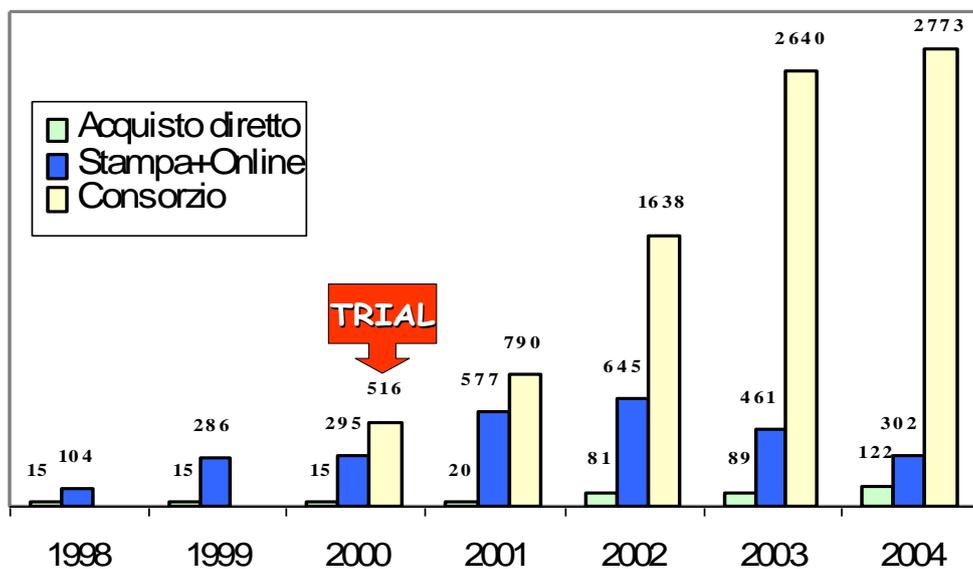


Fig. 2 – Periodici elettronici: sviluppo complessivo della raccolta

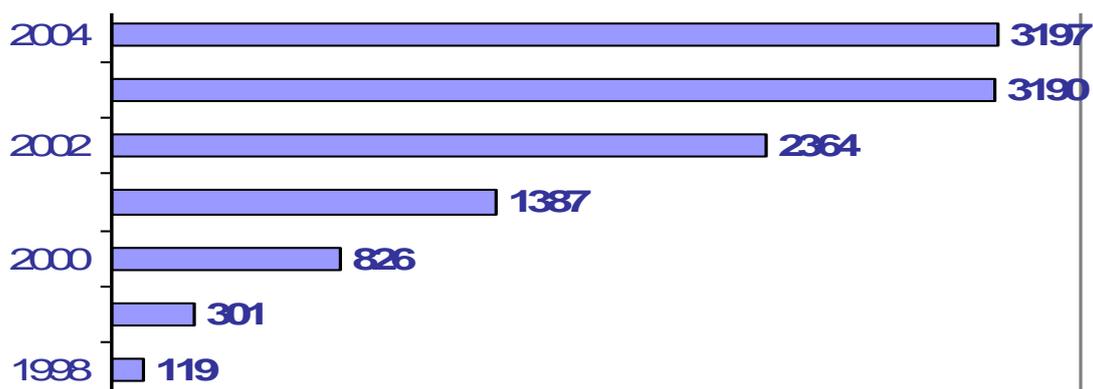


Fig. 3 – Basi di dati in rete

Titolo	Ambito disciplinare
<i>CAB Abstracts</i>	Agricoltura e alimentazione
<i>Chem-Bank</i>	Chimica e tossicologia
<i>Codici d'Italia</i>	Diritto
<i>Chemical abstracts collective index</i>	Chimica e tossicologia
<i>Core biomedical collection</i>	Biomedicina
<i>Current contents</i>	Multidisciplinare
<i>Diritto comunitario e dell'UE</i>	Diritto
<i>Drug information full-text</i>	Farmacologia
<i>EBM – ACP journal club</i>	Biomedicina
<i>EBM – Cochrane central register of controlled trials</i>	Biomedicina
<i>EBM – Cochrane database of systematic reviews</i>	Biomedicina
<i>EBM – Database of abstracts of reviews of effectiveness</i>	Biomedicina
<i>Embase</i>	Biomedicina
<i>Fisconline</i>	Diritto
<i>Food science & technology abstracts</i>	Agricoltura e alimentazione
<i>Ispolitel - Guritel</i>	Diritto
<i>Journals@OVID full text</i>	Biomedicina
<i>Leggi d'Italia</i>	Diritto
<i>Leggi regionali d'Italia</i>	Diritto
<i>Lexitalia</i>	Diritto
<i>Medline</i>	Biomedicina
<i>Meline In-process</i>	Biomedicina
<i>NTIS</i>	Multidisciplinare
<i>Prassi delle leggi d'Italia</i>	Diritto
<i>Science Citation Index</i>	Multidisciplinare

Fig. 4 – Visite alla Biblioteca da parte dell'utenza

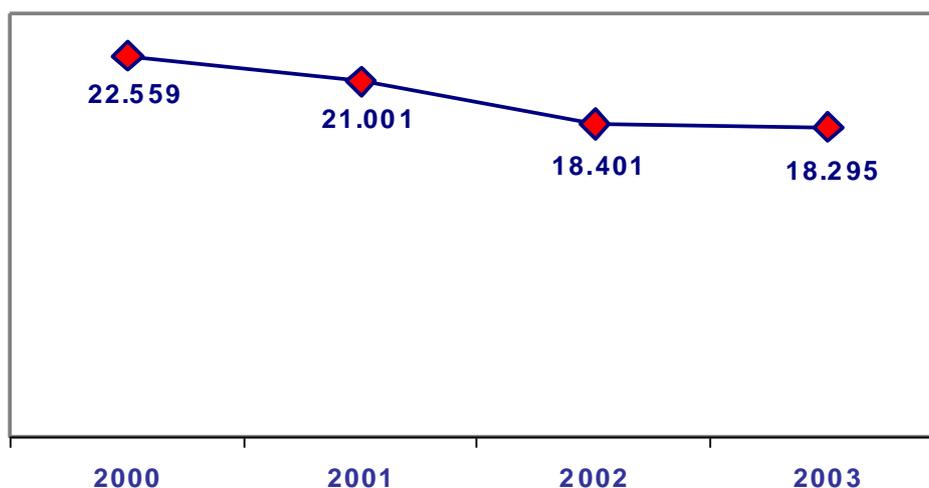


Fig. 5 – Consultazione dei periodici a stampa

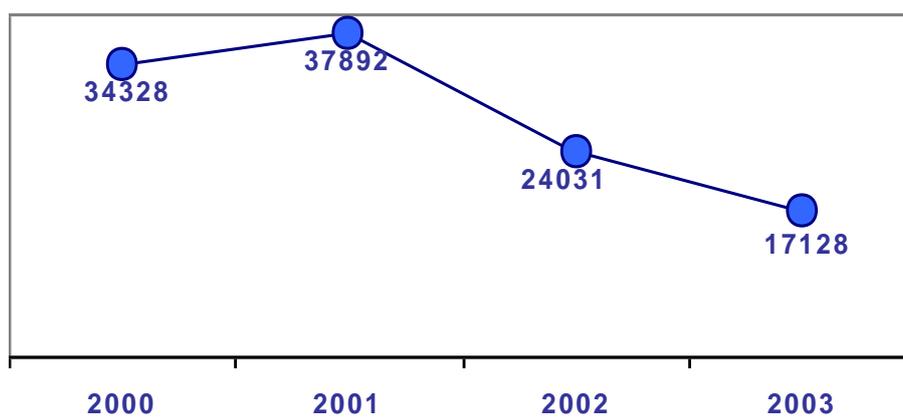


Fig. 6 – Prestito delle monografie

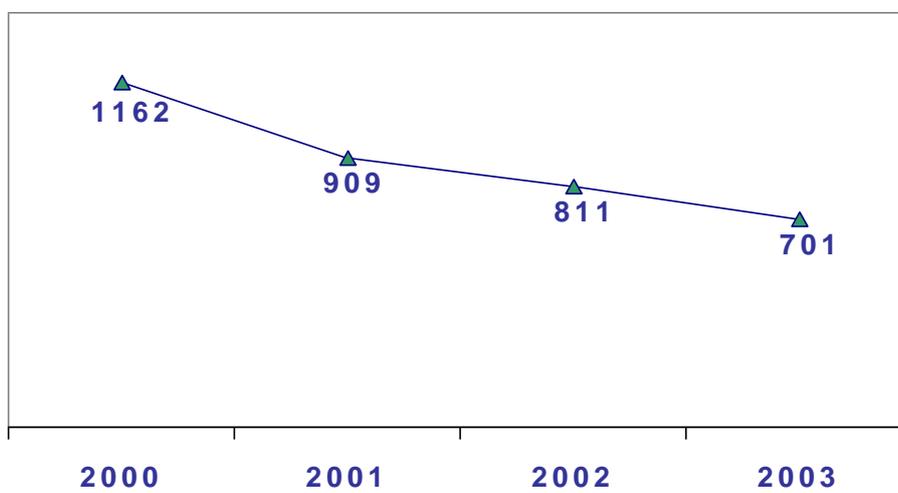


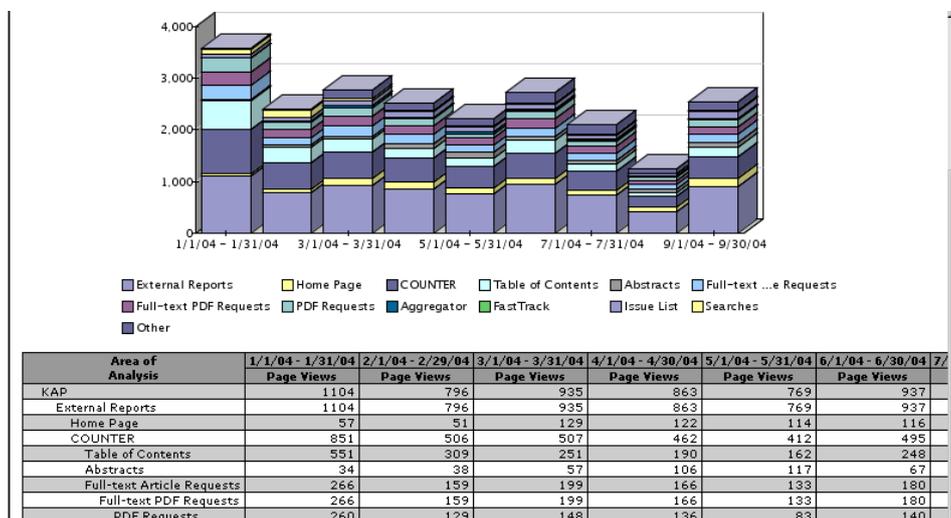
Fig. 7 – Risorse informative in rete: consultazioni medie giornaliere

Biblioteca digitale	2002	2003
OPAC (rilevato dal 2003)	/	81
Sito web (rilevato dal 2003)	/	250
Basi dati giuridiche [16]	126	163
Basi dati OVID [17]	18	19
Emeroteca virtuale CASPUR [18]	146	96
Emeroteca virtuale ISS [19] (rilevato dal 2003)	/	167

Fig. 8 – Esempio di foglio statistico elaborato con COUNTER (Statistica ACS)

Area of Analysis		Jan-04	Feb-04	Mar-04	Apr-04	May-04
Journal Name	Print ISSN Online ISSN Page Type					
ACS Journal Archives		0	0	77	31	41
ACS Journal Archives		0	0	0	0	0
ACS Journal Archives		0	0	77	31	41
ACS Journal Archives		0	0	1	0	14
ACS Journal Archives		0	0	1	0	49
Accounts of Chemical Research	0001-4842 1520-4898 Full-text Total Requests	0	0	1	1	2
Accounts of Chemical Research	0001-4842 1520-4898 Full-text HTML Requests	0	0	0	0	2
Accounts of Chemical Research	0001-4842 1520-4898 Full-text PDF Requests	0	0	1	1	0
Accounts of Chemical Research	0001-4842 1520-4898 Table of Contents	0	0	0	0	4
Analytical Chemistry	0003-2700 1520-6882 Full-text Total Requests	0	0	27	5	9
Analytical Chemistry	0003-2700 1520-6882 Full-text HTML Requests	0	0	3	0	1
Analytical Chemistry	0003-2700 1520-6882 Full-text PDF Requests	0	0	24	5	8
Analytical Chemistry	0003-2700 1520-6882 Abstracts	0	0	0	0	1

**Fig. 9 – Esempio di foglio statistico elaborato con COUNTER
(Statistica Kluwer)**



Note

- [1] *Reperimento dell'informazione con il sistema automatizzato DOBIS/LIBIS*, Serie Relazioni n.96/5, Istituto Superiore di Sanità: Roma, 1995
- [2] Rosalia Ferrara - Cristina Mancini - Donatella Gentili, *CD-ROM in Biblioteca: l'esperienza di un istituto di ricerca*. In *Infrastrutture informative per la biomedicina: quali servizi per l'utente del 2000?*. Atti del convegno organizzato dall'Istituto superiore di sanità in collaborazione con l'Associazione italiana biblioteche. Roma, 4-5/12/1997
- [3] Rosalia Ferrara, *La Biblioteca dell'Istituto superiore di sanità dalla monoutenza alla condivisione in rete*. In *AIDA Informazioni*: 1999, vol. 17, n.1, pp. 29-31
- [4] Il sito è stato pubblicato in Intranet nel 2001 e reso disponibile in Internet due anni più tardi (www.biblio.iss.it)
- [5] Rosalia Ferrara, *Il servizio informazioni nell'era digitale: l'esperienza della Biblioteca dell'Istituto Superiore di Sanità*. In *I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale*. Atti del Convegno svoltosi a Roma il 16/10/2002 al *Bibliocom2002* dell'AIB
- [6] Servizio di accesso permanente a oltre 3.500 periodici accademico-scientifici a testo completo. Il servizio è promosso dal Coordinamento Interuniversitario Basi-dati & Editoria in Rete (CIBER) e la gestione tecnica è curata dal Consorzio CASPUR: <http://periodici.caspur.it/custom/emerotecavirtuale.html>
- [7] Donatella Gentili - Annarita Barbaro - Monica Zedda, *E-journals at Istituto Superiore di Sanità: a four year experience*. In Proceedings of the VIII EAHIL Conference "Thinking globally, acting locally": medical libraries at a turn of an era". Colonia, 18-21 settembre 2002
- [8] L'adesione ufficiale al servizio di *Emeroteca Virtuale* per l'accesso all'archivio *full-text* dei periodici *Elsevier* è stato preceduto da un periodo di prova (*trial*) della durata di alcuni mesi
- [9] Tra il 2002 ed il 2004 la Biblioteca dell'ISS tramite il CASPUR ha sottoscritto l'abbonamento anche alle riviste degli editori *American Chemical Society* (32 titoli), *Cell Press* (8 titoli), *Kluwer* (789 titoli) e *Nature Publishing* (27 titoli). Pertanto, attualmente i titoli *full-text* accessibili attraverso l'*Emeroteca Virtuale* sono 2.773
- [10] Annarita Barbaro, *Edizioni elettroniche dei periodici scientifici*. Lezione tenuta al corso *Fonti e strumenti di ricerca per il recupero dell'informazione biomedica in formato elettronico*, Istituto Superiore di Sanità, 11-13 ottobre 2004
- [11] Servizio a cura dell'*Institute for Scientific Information (ISI)*, attraverso il quale gli utenti CASPUR accedono alla base di dati *Science Citation Index*
- [12] Personale di ruolo e non di ruolo dipendente dall'ISS. Tutti quelli che non rientrano in questa categoria sono considerati utenti esterni e sono autorizzati alla consultazione delle risorse elettroniche solo dalle postazioni della Biblioteca
- [13] Chiarimenti in merito all'anomalia registrata in questo documento sono stati forniti dal responsabile del Settore dei Servizi di Automazione per le Biblioteche all'interno del CASPUR nel corso del Seminario del 27 ottobre. Questi ha spiegato che, a differenza del 2002, il resoconto statistico degli anni a partire dal 2003 è stato "ripulito" dai cosiddetti

“doppi click” che, secondo quanto ormai stabilito dalla letteratura più accreditata in materia, inficiano la veridicità dei dati relativi alla misurazione delle risorse digitali ad accesso remoto

[14] www.projectcounter.org

[15] Peter T. Shepherd, *Counter: from conception to compliance*. In *Learned publishing*, 16 (3), July 2003: pp. 201-205

[16] Il dato si riferisce alla consultazione delle basi dati della *De Agostini Giuridica* di seguito elencate: Codici d'Italia, Diritto comunitario, Fiscoonline, Leggi d'Italia, Leggi regionali, Prassi. I dati vengono forniti a richiesta dall'editore

[17] Il dato si riferisce alla consultazione delle basi dati della *Ovid Technologies* di seguito elencate: Current contents (1998-2001), Drug information full text, FSTA, EBM reviews (*full set*), Embase, Journals@Ovid full text, Medline, NTIS

[18] Il dato si riferisce alla visualizzazione di articoli a testo completo attraverso il servizio di *Emeroteca Virtuale* del CASPUR

[19] Il dato si riferisce alla visualizzazione di articoli a testo completo attraverso il servizio di *Emeroteca Virtuale* dell'ISS che consente l'accesso ai periodici elettronici acquistati dalla Biblioteca direttamente o con la formula stampa+online