

Usabilità e uso dei periodici elettronici

*Problemi e soluzioni*¹

Fabrizia Bevilacqua

*Biblioteca del Dipartimento
di filologia classica e medievale
Università degli studi di Parma
fabrizia.bevilacqua@unipr.it*

I periodici elettronici assorbono una parte sempre più consistente del budget delle biblioteche, eppure il loro uso non è sufficientemente monitorato e valutato. Benché i benefici offerti dalla nuova risorsa ai lettori, agli autori, agli editori e ai bibliotecari siano molteplici, la sua affermazione sta avvenendo con relativa lentezza. Se i periodici elettronici hanno il potenziale per rivoluzionare il sistema di comunicazione scientifica fino ad ora dominato dai periodici a stampa, questo processo pare ancora in una fase iniziale.²

A questo punto sembra opportuno chiedersi quali siano i fattori che influiscono sul successo dei periodici full-text nell'ambito della comunità scientifica e che, quindi, i gestori di risorse informative in formato elettronico devono accuratamente valutare, nonché quali siano le soluzioni che bibliotecari ed editori possono adottare per superare ostacoli e resistenze all'uso. Questa ricerca ha cercato di esaminare i periodici elettronici dal punto di vista degli utenti, includendo nell'analisi sia i periodici scientifici pubblicati da editori commerciali o società scientifiche in formato elettronico o nella doppia versione elettronica e a stampa, sia i periodici *peer-reviewed* ad accesso libero pubblicati esclusivamente in formato elettronico. Nella prima parte, attraverso un

esame della letteratura professionale e delle ricerche effettuate sull'uso dei periodici full-text in ambito accademico, si sono individuati gli aspetti critici del servizio e i fattori che ne condizionano il successo tra studenti e ricercatori. Nella seconda parte si sono invece esaminate soluzioni e strategie adottate dalle biblioteche per superare le barriere all'uso dei periodici elettronici e per favorirne l'accettazione.

1. Aspetti critici dei periodici elettronici

L'utente che accede a un servizio di periodici full-text compie sempre una valutazione costi/benefici riguardo a che cosa usare e in quale modo operare. La sua decisione è basata su diversi fattori, alcuni dei quali facilitano il lettore, mentre altri agiscono come ostacoli. Le ricerche effettuate sugli aspetti critici dei periodici elettronici hanno individuato i seguenti fattori: la conoscenza della risorsa, l'utilità del contenuto e il suo livello qualitativo, la copertura del servizio, la facilità di accesso e la presenza di funzioni innovative.³ Eason, Richardson e Yu, sulla base dei risultati del progetto inglese SuperJournal, hanno osservato come questi diversi fattori si combinino fra loro per formare differen-

ti modelli di utilizzo del servizio.⁴ Per esempio la constatazione da parte del lettore di un servizio limitato dal punto di vista del contenuto, unita alle difficoltà tecniche esperite nella fase di accesso, portano a un uso infrequente; la percezione di questi problemi da parte del singolo lettore è tuttavia mediata da altri aspetti, quali l'ambito disciplinare di riferimento e l'esistenza o meno di servizi alternativi per l'accesso all'informazione, per cui i modelli di utilizzo del servizio risultano essere molteplici. È importante analizzare in dettaglio i singoli fattori critici individuati dalle ricerche poiché, come è evidente, questi influenzano sia i servizi sia lo sviluppo futuro dei periodici elettronici.

1.1 Conoscenza e accesso

Conoscenza del servizio e facilità di accesso sono tra i principali fattori che influenzano il successo o l'insuccesso dei periodici elettronici. Se il ricercatore non è informato riguardo ai periodici full-text, non li userà come fonte di informazione; se li riterrà uno strumento di uso troppo limitato sarà riluttante a scegliere di pubblicare i propri lavori attraverso questo canale. Le risorse che possono esercitare un ruolo chiave nell'incrementare la conoscenza dei periodici elettronici da parte degli utenti sono i servizi di ricer-

ca e reperimento delle informazioni forniti dalle biblioteche (OPAC, pagine web, liste di risorse ecc.) e i servizi standard di spoglio e indicizzazione degli articoli di periodici.⁵

La percezione di un accesso facile da parte dell'utente è legata inoltre alle caratteristiche del servizio, come le condizioni di disponibilità, la velocità di risposta, la presenza di interfacce e tecnologie amichevoli, la disponibilità di hardware e software appropriati, le caratteristiche di leggibilità e portabilità, la completezza e chiarezza delle istruzioni offerte a supporto degli utenti. Le difficoltà tecniche incontrate durante la fase di accesso al servizio provocano negli individui un senso di frustrazione e di perdita di tempo, causando un'alta percentuale di non ritorno.⁶

Dal punto di vista del lettore anche l'uso di password costituisce un ostacolo, per una serie di motivi che Bishop ha analizzato in dettaglio: l'emergenza di problemi tecnici, la preoccupazione per la riservatezza dei dati personali, la complessità delle procedure di registrazione, il fatto che molti lettori percepiscono i formulari di registrazione come un segnale di servizio a pagamento e che sovente tendono a dimenticare le proprie password.⁷ La necessità di comunicare una password è frustrante in particolare quando il ricercatore tenta di accedere al full text di un articolo a partire dal record bibliografico contenuto in una banca dati, e si trova costretto ad avviare nuove procedure per l'identificazione e l'accesso.

Tuttavia Kim osserva che molti degli attuali problemi tecnici che ricadono sugli utenti finali saranno progressivamente risolti grazie agli sviluppi della tecnologia e che difficilmente costituiranno un grave ostacolo al processo di transizione dai periodici stampati ai periodici elettronici.⁸

1.2 Contenuto

Il primo approccio al servizio di periodici full-text da parte dell'utente è rappresentato dalla valutazione del contenuto del materiale offerto: se questo non è abbastanza interessante, l'utente può giudicare che non vale la pena di utilizzare il servizio. Il fattore contenuto include la rilevanza del documento, la copertura temporale (per es. l'inclusione di annate storiche), il volume e il livello qualitativo dei contributi pubblicati nelle testate. Molti studi segnalano la necessità di offrire una massa critica di titoli, al fine di incrementare l'interesse degli utenti verso il servizio ed evitare loro di dovere compiere una ricerca sia nella collezione a stampa, sia nella collezione elettronica.⁹

1.3 Scorrimento, ricerca e altre funzioni a valore aggiunto

Il formato elettronico offre nuove modalità di comunicazione tra autori e lettori, migliora il processo di disseminazione del materiale pubblicato, mette a disposizione sofisticati strumenti di ricerca e di navigazione. Tra questi ultimi gli utenti sembrano apprezzare e usare soprattutto la funzione di scorrimento (*browsing*), mentre spesso non usano o risultano ignari delle opportunità offerte dai potenti motori di ricerca.¹⁰ L'atteggiamento nei confronti delle funzioni di scorrimento e ricerca sembra essere legato alla disciplina di riferimento del lettore: secondo i risultati del progetto SuperJournal, la funzione di scorrimento viene usata frequentemente dagli utenti indipendentemente da status e disciplina di riferimento, mentre la funzione di ricerca è usata maggiormente dai ricercatori delle discipline sociali rispetto a quelli di area scientifica, dagli studenti rispetto ai professori e ricercatori.¹¹ McKnight, autore di una ricerca sull'usabilità dei periodici full-text,

ha tuttavia posto in evidenza come scorrere i fascicoli elettronici sia spesso per i lettori una procedura lenta e frustrante, a causa dei molteplici livelli da superare e delle differenti interfacce e tipologie di liste da scorrere.¹²

Altre funzioni a valore aggiunto generalmente offerte dai periodici elettronici, quali servizi che segnalano via e-mail l'uscita di nuovi fascicoli (*alerting services*), personalizzazioni e link a risorse esterne, sembrano avere un'importanza secondaria per gli utenti.¹³

1.4 Lettura e stampa

Gli utenti tendono a studiare gli articoli elettronici nello stesso modo in cui studiano quelli stampati, e usano le due risorse in modo complementare: i periodici stampati infatti sono più semplici da sfogliare e da leggere, mentre i periodici elettronici sono di facile accesso e sempre disponibili. Un dato comune a tutte le indagini sugli utenti di periodici elettronici è che i lettori preferiscono lavorare sulla versione stampata degli articoli, per cui considerano indispensabile la funzione di stampa. Leggere larghe porzioni di testo sullo schermo è considerato difficoltoso per la maggior parte degli utenti investigati, i quali sono inoltre soliti leggere gli articoli in svariati luoghi e situazioni, prendono annotazioni sulla copia e manipolandola in vario modo. Tutte queste funzioni non sono ancora supportate dai periodici elettronici, per i quali la portabilità rimane una questione tutta da risolvere.¹⁴

1.5 Credibilità e prestigio dei periodici elettronici

Secondo Kim, il maggiore ostacolo alla transizione dal formato a stampa al formato elettronico è rappresentato dalla credibilità dei periodici pubblicati esclusivamente in formato elettronico.¹⁵ Si tratta di un fattore sociologico più che

tecnico: dal momento che la reputazione del ricercatore è accresciuta dall'autorevolezza del periodico in cui egli pubblica i risultati del proprio lavoro, l'Impact Factor costituisce il principale criterio per la scelta del periodico cui inviare un articolo per la pubblicazione. Diverse indagini svolte nelle università hanno rivelato che studenti e ricercatori percepiscono i periodici elettronici come strumenti qualitativamente inferiori ai corrispettivi cartacei e quindi meno autorevoli.¹⁶ La questione della credibilità è particolarmente cruciale per i periodici ad accesso libero pubblicati solo in formato elettronico, che sono indicati da diversi studiosi come una delle possibili alternative ai costosi prodotti dell'editoria commerciale per la disseminazione della letteratura scientifica.

1.6 Fattori locali

L'atteggiamento dell'utente nei confronti dei periodici elettronici sembra essere strettamente legato alle condizioni locali di fruizione del servizio e alle abitudini individuali di ricerca e gestione delle informazioni.¹⁷ Gli aspetti locali comprendono l'accessibilità dei servizi tradizionali di biblioteca, la promozione del servizio da parte dei bibliotecari, l'organizzazione delle risorse di informazione elettronica, il numero di password richieste, le tecnologie disponibili, il grado di supporto e di istruzione offerti. Tra i fattori individuali occorre invece considerare l'area disciplinare di riferimento dell'utente, il suo status, l'approccio abituale alla gestione dell'informazione e gli scopi di ricerca. Gli aspetti locali sono spesso tra i più trascurati dagli editori come dai bibliotecari: invece è necessario che editori ed erogatori di servizi

di periodici full-text siano pronti a offrire prodotti flessibili, in grado di venire incontro alle esigenze delle diverse organizzazioni, così come i bibliotecari d'altra parte devono trovare il modo più appropriato per adattare alle caratteristiche del contesto locale i servizi di informazione elettronica e supportare, anche con corsi e tutorial per l'educazione dell'utente, i membri della propria università nell'uso delle risorse.¹⁸

2. Strategie

Gli studi effettuati sugli utenti di periodici full-text a partire dal 1990 pongono chiaramente in evidenza come il successo della nuova risorsa tra i membri della comunità accademica sia in costante aumento, tuttavia molti aspetti critici e problematiche attendono ancora una risoluzione. Editori e bibliotecari cercano di sviluppare soluzioni e strategie per superare gli ostacoli all'uso e incrementarne la diffusione, senza tuttavia cooperare tra loro: mentre i bibliotecari si concentrano soprattutto sui problemi di accesso alle collezioni e di catalogazione, gli editori lavorano allo sviluppo di interfacce di ricerca e di sistemi di controllo degli accessi.

2.1 Modalità di accesso

Sulla base di un'indagine svolta tra biblioteche statunitensi appartenenti e non appartenenti all'Association of Research Libraries, Shemberg e Grossman hanno identificato diversi metodi a disposizione degli utenti per accedere ai periodici full-text.¹⁹

- fare ricerca in una banca dati, reperire una citazione e accedere al full text dell'articolo attraverso un link;
 - fare ricerca in una banca dati, reperire una citazione e cercare nel catalogo on-line della biblioteca;
 - fare ricerca in una lista web di periodici elettronici;
 - fare ricerca nel catalogo on-line.
- Secondo Shemberg e Grossman l'accesso agli articoli elettronici attraverso una banca dati sarebbe un metodo particolarmente attraente per gli studenti dei primi anni o per gli utenti che si avvicinano per la prima volta a una disciplina, mentre i ricercatori sembrerebbero più inclini a sfogliare i periodici o a ricercare autori e citazioni reperite attraverso altri articoli, e quindi sarebbero meglio serviti da un accesso attraverso il catalogo o liste web. D'altra parte, il progetto SuperJournal ha rivelato che i ricercatori stessi usano tecniche differenti per identificare articoli di interesse: i ricercatori di area scientifica tendono a usare le banche dati on-line come risorsa principale, mentre i ricercatori afferenti alle scienze sociali utilizzano varie tecniche.²⁰ La scelta di un metodo appropriato per fornire l'accesso ai periodici elettronici deve in primo luogo rispondere alla missione della biblioteca e ai bisogni informativi dei propri utenti, tuttavia è opportuno consentire ai lettori diverse possibili opzioni e percorsi di ricerca.



Molti autori raccomandano di includere i periodici elettronici nei cataloghi on-line per diverse ragioni:

- i lettori in questo modo hanno bisogno di controllare solo una fonte per conoscere le risorse disponibili;
- l'integrazione fra materiali elettronici e a stampa migliora la visibilità e qualità delle ricerche;
- il materiale posseduto fisicamente non dovrebbe essere registrato separatamente rispetto a quello ad accesso remoto, purché l'interfaccia di ricerca del catalogo consenta di differenziare chiaramente le risorse possedute da quelle remote e di limitare la ricerca a una sola sezione dell'archivio.²¹

Tuttavia il sistema attualmente più diffuso per l'accesso ai periodici elettronici è rappresentato da una lista separata di titoli accessibile dal sito web della biblioteca.²²

Rich e Rabine, che attraverso due studi successivi, effettuati nel 1998-1999 e 2000-2001, hanno indagato le modalità con cui le biblioteche statunitensi organizzano l'accesso ai periodici elettronici per i propri utenti, hanno concluso che non esiste ancora un metodo standard in questo settore. Nella prima ricerca le autrici hanno scoperto che le biblioteche tendevano a costruire siti web locali di periodici elettronici, piuttosto che rivolgersi a un servizio di intermediazione o al consorzio bibliotecario di riferimento.²³ Dopo due anni molte delle biblioteche esaminate, pur avendo avviato la catalogazione dei periodici elettronici nel proprio OPAC, continuavano ad aggiornare le pagine web. Anzi, i siti web stavano aumentando in ampiezza a complessità: Rich e Rabine hanno individuato quattro modelli base di riferimento:

- modello HTML a elevato livello di manutenzione (liste di titoli, con o senza annotazioni, costruite manualmente);

- modello HTML a basso livello di manutenzione (liste di pacchetti di periodici);

- modello derivato dal catalogo (le liste vengono costruite a partire dalle registrazioni nel catalogo);

- modello basato su un database (viene sviluppato localmente un database di periodici elettronici).²⁴

Rich e Rabine concludono che il modello basato su un database rappresenta la risposta migliore per gestire l'accesso ai periodici full-text, in quanto permette di offrire un accesso flessibile modellato sulle esigenze degli utenti e può essere integrato con altre risorse elettroniche, così da offrire un accesso unificato a tutto il materiale in formato elettronico.

Altri autori suggeriscono di creare differenti opzioni di accesso ai periodici elettronici attraverso interfacce multiple, sia integrando i record dei periodici full-text nel catalogo, sia offrendo link nel sito web della biblioteca, sia sviluppando specifiche interfacce on-line. Gli utenti tuttavia sembrerebbero preferire un accesso attraverso una pagina web di periodici elettronici.²⁵

2.2 Procedure di registrazione e autorizzazione

Il panorama attuale dell'editoria elettronica si presenta estremamente complesso, con una molteplicità di risorse rese disponibili attraverso differenti fornitori, gestite da vari contratti di licenza d'uso e accessibili secondo differenti modalità. In questa situazione non è facile per le biblioteche offrire agli utenti un sistema di autorizzazione semplice e agevole, e infatti risultano impiegate diverse soluzioni. I due metodi utilizzati più frequentemente dagli editori per limitare l'accesso ai periodici elettronici ai soli utenti autorizzati, sono l'uso di password e il filtro per indirizzo IP. Il secondo metodo presenta il vantaggio di essere semplice da man-

tenere, tuttavia esclude dal servizio gli utenti remoti. Al contrario, l'accesso regolato da password consente l'accesso da qualunque luogo, ma i lettori possono incontrare difficoltà nel gestire e ricordare una molteplicità di nomi utente e password.²⁶ Secondo diversi autori l'uso di server proxy rappresenta un'alternativa migliore, in quanto permette l'accesso anche agli utenti remoti richiedendo di immettere solo una volta il codice di autorizzazione. Tuttavia anche questo metodo presenta alcuni problemi principali: l'utente può trovare difficile configurare il browser web; il server proxy può rappresentare un punto di vulnerabilità e comportare problemi di lentezza nelle risposte; infine, i proxy non funzionano bene quando l'utente è affiliato a più di un'organizzazione. I sistemi di autenticazione basati sulle credenziali, che consistono nel fornire all'utente un certificato crittografato della sua appartenenza a un'organizzazione, sono considerati una valida soluzione per gestire l'accesso alle risorse elettroniche in un contesto di grandi dimensioni. Tuttavia i requisiti necessari in termini di infrastrutture e tecnologie sono spesso troppo onerosi per le biblioteche.²⁷ Tutti i sistemi attualmente in uso presentano evidenti svantaggi per l'utente, il quale si trova confuso tra le varie procedure che deve seguire per accedere ai periodici elettronici a seconda del fatto che si trovi nel suo ufficio, in biblioteca o a casa propria. Un sistema ideale di autorizzazione dal punto di vista dell'utente dovrebbe permettere di registrarsi solo una volta e potere accedere a un sistema multiplo di risorse e applicazioni, indipendentemente dal luogo in cui effettua il collegamento.²⁸

2.3 Interfaccia per l'utente

I servizi di accesso ai periodici elettronici non sono integrati in

modo efficace, dal momento che il lettore deve navigare attraverso differenti interfacce di ricerca le quali non comunicano tra di loro. Tutto questo provoca disagio e frustrazione. In un contesto in cui sempre più numerosi periodici sono pubblicati in versione elettronica e l'impiego di link all'interno degli articoli è in costante aumento, la necessità di offrire ai lettori un ambiente integrato per l'accesso all'informazione elettronica diviene sempre più evidente. La soluzione ideale per l'utente sarebbe quella di avere a disposizione un'unica interfaccia, amichevole e di semplice uso, attraverso la quale avere accesso a un ventaglio di risorse elettroniche, dall'OPAC locale alle banche dati bibliografici, ai cd-rom in rete, alle risorse Internet ad accesso libero, ai periodici elettronici.²⁹ Nel contesto dell'erogazione dei servizi di accesso ai periodici full-text le biblioteche sono chiamate a svolgere un ruolo di mediazione, sia facilitando una crescente integrazione tra banche dati bibliografici e periodici full-text, sia includendo i titoli on-line nel catalogo e nei sistemi locali di ricerca e recupero delle informazioni, sia effettuando un controllo puntuale sulle risorse attraverso la politica degli acquisti e la selezione, sia naturalmente promuovendo il servizio e curando la formazione degli utenti.

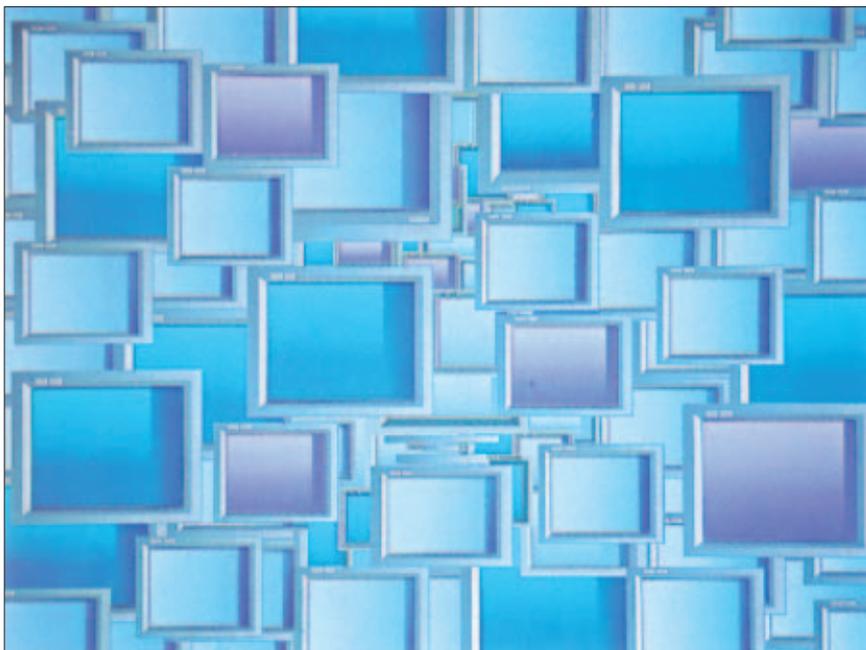
2.4 Reference linking

L'uso dei link contribuisce a rendere meno evidenti le linee di demarcazione tra differenti tipologie di risorse elettroniche, accrescendo l'integrazione e favorendo l'accesso. Diverse importanti iniziative stanno emergendo in questo settore, sia nel contesto delle biblioteche sia in quello editoriale. Gli editori aderenti all'iniziativa CrossRef hanno sviluppato un sistema di costruzione di link che collegano i riferimenti bibliografici degli

articoli pubblicati in periodici scientifici attraverso differenti siti di editori. Al momento l'impatto di questo sistema sull'utente è stato solo parziale, a causa di alcuni principali ostacoli da superare: CrossRef connette solo siti di editori, il numero dei partecipanti è in costante aumento ma ancora limitato, e soprattutto non è stata ancora sviluppata una soluzione in grado di abilitare il link alla copia appropriata di un articolo, quando questo sia disponibile attraverso differenti servizi.³⁰ Un significativo progresso verso l'integrazione di diverse risorse elettroniche è stato introdotto da prodotti come SFX, sviluppato da un gruppo di ricercatori all'Università di Ghent. Questo servizio offre, attraverso l'impiego estensivo dei link, la possibilità di connettere tutte le risorse informative disponibili per l'utente in un ambiente "ibrido" – record bibliografici contenuti nelle banche dati e nell'OPAC, citazioni bibliografiche riportate in un documento full-text, dati bibliografici relativi a un documento full-text – indipendentemente dal fatto che queste siano locali o remote, acquisite o disponibili su licenza, oppure accessibili liberamente in rete.³¹ L'opportunità più significativa offerta alle biblioteche dalla tecnologia SFX è quella di fornire all'utente un ambiente informativo interconnesso, garantendo nello stesso tempo la facoltà di controllare direttamente quali risorse informative interconnettere e quali tipi di link abilitare. Il *reference linking* rappresenta un'area di recente sviluppo, non ancora estensivamente implementata nel contesto dei servizi di accesso alle risorse elettroniche. Sarà interessante verificare, attraverso opportune indagini sugli utenti, l'impatto provocato dalle innovazioni in questo settore sulle modalità di ricerca e di uso dell'informazione elettronica in ambito accademico.

2.5 Promozione del servizio e formazione

Il compito di identificare e localizzare l'informazione attraverso i servizi di accesso ai periodici elettronici è divenuto estremamente complesso per gli utenti, i quali devono misurarsi con la frammentazione delle risorse tra diversi editori, maneggiare differenti interfacce, usare diverse funzioni e tecnologie. Le ricerche effettuate sugli utenti di periodici elettronici hanno chiaramente posto in evidenza che i lettori necessitano di ricevere un'adeguata assistenza e formazione da parte delle biblioteche.³² McKnight e altri autori hanno studiato il ruolo svolto dai bibliotecari nell'erogazione di periodici full-text nell'ambito del progetto SuperJournal, mettendo in luce come le attività di supporto e formazione svolte dai bibliotecari, che includevano sia la promozione del servizio attraverso iniziative pubblicitarie e di marketing sia l'educazione e formazione dell'utente, abbiano avuto un impatto notevole sull'uso e sull'accettazione del servizio da parte dei lettori.³³ Come gli studi di Ray e Day e di Woodward mostrano, gli studenti sono particolarmente svantaggiati nell'accesso alle risorse elettroniche, a causa sia dell'insufficiente numero di computer in rete disponibili per loro, sia della scarsa conoscenza dei servizi di informazione elettronica, sia della mancanza di specifiche conoscenze e abilità nella ricerca e recupero delle informazioni.³⁴ I bibliotecari dovrebbero quindi compiere uno sforzo particolare per incoraggiare gli studenti a usare in modo efficace le risorse elettroniche a loro disposizione, assicurando le infrastrutture necessarie e soprattutto sviluppando mirati programmi di educazione alla ricerca e all'uso delle informazioni.



3. Conclusioni

Come l'esame della letteratura professionale sull'uso e sull'usabilità dei periodici elettronici ha mostrato, le implicazioni della nuova risorsa per i lettori possono ancora definirsi problematiche. È evidente che i periodici full-text attraggono un numero crescente di utenti e che i progressi tecnologici stanno superando alcuni degli iniziali ostacoli e limitazioni. Inoltre è probabile che la maggiore esperienza nell'uso, l'incremento delle testate disponibili on-line, il crescente interesse verso i programmi di formazione a distanza e l'ingresso agli studi universitari di nuove generazioni di studenti già educati all'uso del computer contribuiranno ad aumentare sensibilmente il successo dei periodici elettronici. Tuttavia i risultati delle indagini effettuate sull'approccio degli utenti alla letteratura periodica rivelano come attualmente i periodici elettronici non soddisfino gran parte delle richieste dei lettori rispetto alla facilità di accesso, alla rilevanza del contenuto, al prestigio e alla qualità, nonché alla portabilità dei documenti. Per

superare le barriere all'uso ancora esistenti sono quindi necessari molteplici miglioramenti che dovranno riguardare il design, le modalità di accesso, le interfacce, la leggibilità dei documenti e la standardizzazione. Soprattutto è stato dimostrato come una serie di fattori locali, relativi sia alle condizioni locali di erogazione dei servizi bibliotecari, sia alle differenti modalità di gestione delle informazioni da parte dei singoli lettori, influenzino in modo determinante il successo effettivo dei servizi di accesso ai periodici elettronici presso le differenti istituzioni. L'esistenza di questi fattori non può essere ignorata o sottovalutata dagli editori e dalle biblioteche. In questo senso è sorprendente che i consorzi bibliotecari per la contrattazione e l'acquisto cooperativo di risorse elettroniche non si pongano affatto il problema di verificare come e se i periodici elettronici vengano usati. Le iniziative di valutazione dell'uso dei periodici elettronici paiono limitate per lo più all'ambito della ricerca, mentre non sono ancora entrate a fare parte delle attività di gestione del servizio da parte delle biblioteche.

Se i bibliotecari non sono in grado di monitorare l'uso dei periodici elettronici, come possono offrire risorse rilevanti per la comunità degli utenti? Come possono sviluppare strategie di formazione adeguate a supportare i loro lettori se non ne conoscono i bisogni informativi, le abitudini di ricerca e di uso delle informazioni? Indubbiamente la natura remota della risorsa elettronica, e il fatto che l'utente vi acceda in maniera diretta, senza intermediazione da parte della biblioteca, rende difficoltoso sviluppare un sistema di valutazione e monitoraggio. I dati statistici forniti dagli editori sono di difficile utilizzo in quanto non sono standardizzati e spesso non rispondono alle reali domande che si pongono i bibliotecari. Se da parte degli editori c'è stato fino ad ora uno scarso impegno a sviluppare un sistema funzionale per il monitoraggio dell'uso dei loro prodotti on-line, è a maggior ragione importante che bibliotecari ed editori inizino a cooperare in questo settore per la realizzazione di strumenti di indagine adeguati per entrambe le parti. Lo sviluppo di servizi di informazione elettronica che siano realmente rispondenti ai bisogni degli utenti deve infatti costituire un obiettivo di primaria importanza sia per gli editori sia per i bibliotecari.

Note

¹ Questa ricerca è stata svolta nell'ambito dello studio per il Master internazionale a distanza in Biblioteconomia e scienze dell'informazione, avviato nel 2001 presso l'Università di Parma.

² S.P. HARTER – H.J. KIM, *Accessing electronic journals and other epublications: an empirical study*, "College and Research Libraries", 57 (1996), 5, p. 440-456; H.J. KIM, *The transition from paper to electronic journals: key factors that affect scholars' acceptance of electronic journals*, "The Serials

Librarian”, 41 (2001), 1, p. 31-64; *Project ELVYN: an experiment in electronic journal delivery. Facts, figures and findings*, edited by F. Rowland, C. McKnight – J. Meadows, Bowker Saur, 1995; C. SPEIER *et al.*, *Faculty perceptions of electronic journals, as scholarly communication; a question of prestige and legitimacy*, “Journal of the American Society for Information Science”, 50 (1999), 6, p. 537-543.

³ C. BALDWIN, *Conclusions and observations on the findings*, in *SuperJournal conference, Birkbeck College, London, 21 April 1999*, <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/confconcl1.htm>> (settembre 2002); A.P. BISHOP, *Scholarly journals on the net: a reader's assessment*, “Library Trends”, 43 (1995), p. 545-570; K. EASON, *Behavioural models: facilitators and barriers*, in *SuperJournal conference...*, cit., <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/confeason1.htm>> (settembre 2002); H.J. KIM, *The transition...*, cit.; R. KLING – L. Covi, *Electronic journals and legitimate media in the systems of scholarly communication*, “The Information Society”, 11 (1995), <[\[uci.edu/~kling/klingej2.html\]\(http://www.uci.edu/~kling/klingej2.html\)> \(settembre 2002\); J. MEADOWS, *Can we really see where electronic journals are going?*, “Library Management”, 18 \(1997\), 3, p. 151-154.](http://www.</p>
</div>
<div data-bbox=)

⁴ K. EASON – S. RICHARDSON – L. YU, *Patterns of use of electronic journals*, “The Journal of Documentation”, 56 (2000), 5, p. 477-504. Il progetto SuperJournal rappresenta la più completa indagine effettuata sull'uso dei periodici elettronici, e in particolare sui fattori che ne determinano il successo o l'insuccesso presso la comunità accademica. SuperJournal ha investigato l'uso di 49 periodici elettronici presso un gruppo di università inglesi per un periodo di tre anni. Su SuperJournal vedi: D. PULLINGER, *Academics and the new information environment: the impact of local factors on use of electronic journals*, “Journal of Information Science”, 25 (1999), 2, p. 164-172; D. PULLINGER – C. BALDWIN, *SuperJournal: what readers really want from electronic journals*, in *Proceedings of the 4th electronic library and visual information research conference, ELVIRA4, 6-8 May 1997*,

edited by C. Davies and A. Ramsden, De Montfort University, Milton Keynes. Aslib, p. 145-153, <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/elvira.htm>> (settembre 2002).

⁵ A.P. BISHOP, *Scholarly...*, cit.; M. FOSMIRE – E. YOUNG, *Free scholarly electronic journals: what access do college and university libraries provide?*, “College and Research Libraries”, 61 (2000), 6, p. 500-508; S.P. HARTEK – H.J. KIM, *Accessing...*, cit.; H. WOODWARD, *Electronic journals in libraries*, in *Project ELVYN...*, cit.; B.J. WYLY, *Overcoming intellectual and virtual access as barriers to utilisation of electronic publications*, in *Proceedings of the 1998 IEEE socio-economic dimensions of electronic publishing workshop, April 1998*, edited by C.S. Nielsen and J.R. Herkert, Santa Barbara, CA, IEEE 1998, p. 107-113.

⁶ A.P. BISHOP, *Scholarly...*, cit.; K. EASON, *Behavioural...*, cit.; K. EASON – S. RICHARDSON – L. YU, *Patterns...*, cit.; S.P. HARTEK – H.J. KIM, *Accessing...*, cit.; H.J. KIM, *The transition...*, cit.; C.L. LIEW – S. FOO – K.R. CHEPUNNATI, *A study of graduate student end-users'*

use and perception of electronic journals, "Online Information Review", 24 (2000), 4, p. 302-315; C. McKNIGHT, *Electronic journals: what do users think of them?*, in *Proceedings of the International symposium on research, development and practice in digital Libraries: ISDL '97, November 18-21, 1997*, <<http://www.dl.ulis.ac.jp/ISDL97/proceedings/mcknight.html>> (settembre 2002); J. MEADOWS, *Can...*, cit.; H. WOODWARD *et al.*, *Electronic journals: myths and realities*, "Library Management", 18 (1997), 3, p. 155-162; H. WOODWARD *et al.*, *Café Jus: an electronic journals user survey*, "Journal of Digital Information", 1 (1998), 3, <<http://jodi.ecs.soton.ac.uk/Articles/v01/i03/Woodward/>>.

⁷ A.P. BISHOP, *Understanding use in the real world*, in *Proceedings of the 1998...*, cit., p. 101-106. Cfr. anche: S. PUBLICKER – K. STOCKLOSA, *Reaching the researcher: how the national institutes of health library selects and provides e-journals via the world wide web*, "Serials Review", 25 (1999), 3, p. 13-23.

⁸ H.J. KIM, *The transition...*, cit., p. 48.

⁹ J.Q. ARNOLD – R.C. BADGER – R.E. LUCIER, *Red Sage final report*, 1998, <<http://www.springer-ny.com/press/redsage/>> (settembre 2002); K. EASON – L. YU – S. HARKER, *The use and usefulness of functions in electronic journals: the experience of the Superjournal project*, "Program", 3 (2000), 1, p. 1-28; C. JENKINS, *User studies: electronic journals and user response to new modes of information delivery*, "Library Acquisition: Practice & Theory", 21 (1997), 3, p. 355-363; C. McKNIGHT, *Electronic...*, cit.; D. PULLINGER – C. BALDWIN, *SuperJournal...*, cit.; L. STEWART, (1996) *User acceptance of electronic journals: interviews with chemists at Cornell University*, "College and Research libraries", 57 (1996), 4, p. 339-349; *The use of paper and electronic journals by researchers. Discussion of research results*, Tilburg University Library, 1999.

¹⁰ K. EASON, *Behavioural...*, cit.; C. McKNIGHT, *Electronic...*, cit.; J. MEADOWS, *Surveying electronic journals*, "Interlending & Document Supply", 24 (1996), 4, p. 32-33.

¹¹ K. EASON – L. YU – S. HARKER, *The use...*, cit.; sul differente atteggiamen-

to dei ricercatori rispetto alle due funzioni cfr. anche: J. OLSEN, *Electronic journal literature: implications for scholars*, Mecklermedia, 1994.

¹² C. McKNIGHT, *Electronic...*, cit.; secondo Tenopir e King gli utenti spesso preferiscono scorrere i fascicoli dei periodici a stampa rispetto a quelli elettronici: cfr. C. TENOPIR – D.W. KING, *The use and value of scientific journals: past, present and future*, "Serials", 14 (2001), 2, p. 113-120.

¹³ K. EASON – L. YU – S. HARKER, *The use...*, cit.; J. MEADOWS, *Surveying...*, cit.

¹⁴ A.P. BISHOP, *Scholarly...*, cit.; K. EASON, *Behavioural...*, cit.; C. McKNIGHT, *Electronic...*, cit.; J. MEADOWS, *Surveying...*, cit.; J. OLSEN, *Electronic...*, cit.; S.A. ROGERS, *Electronic journal use at the Ohio state university*, "College and Research Libraries", 62 (2001), 1, p. 25-34.

¹⁵ H.J. KIM, *The transition...*, cit.

¹⁶ S.A. ROGERS, *Electronic...*, cit.; C. SPEIER *et al.*, *Faculty...*, cit.; H. WOODWARD *et al.*, *Café Jus...*, cit.

¹⁷ J. DIJKSTRA, *Journals in transition: from paper to electronic access: the Decomate project*, "Serials Librarian", 33 (1998), p. 243-270; K. EASON, *Behavioural...*, cit.; K. EASON, *Designing user studies in SuperJournal conference...*, cit., <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/confeason2.htm>> (settembre 2002); D. PULLINGER, *Disciplinary differences...*, in *SuperJournal conference*, cit., <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/confeason2.htm>> (settembre 2002); *TULIP: final report*, Elsevier, 1996, <<http://www.elsevier.nl/homepage/about/resproj/trmenu.htm>> (settembre 2002).

¹⁸ D. PULLINGER, *Disciplinary...*, cit.

¹⁹ M. SHERBERG – C. GROSSMAN, *Electronic journals in academic libraries: a comparison of ARL and non-ARL libraries*, "Library Hi Tech", 17 (1999), 1, p. 26-45.

²⁰ C. BALDWIN, *Researchers, journals, and libraries*, in *SuperJournal conference...*, cit., <<http://www.superjournal.ac.uk/sj/confconcl1.htm>> (settembre 2002).

²¹ E.F. DURANCEAU, *Cataloguing remote access electronic serials: rethinking the role of the OPAC*, "Serials Review", 21 (1995), 4, p. 67-77; R. KLING – L. COVI, *Electronic...*, cit.; B.J. WYLY, *Over-*

coming..., cit.; H. WOODWARD – C. McKNIGHT, *Electronic journals: issues of access and bibliographical control*, "Serials Review", 21 (1995), 2, p. 71-78.

²² T. MOOTHART, *Providing access to e-journals through library home pages*, "Serials Review", 22 (1996), 2, p. 71-77.

²³ L.A. RICH – J.L. RABINE, *How libraries are providing access to electronic serials: a survey of academic library web sites*, "Serials Review", 25 (1999), 2, p. 35-46.

²⁴ L.A. RICH – J.L. RABINE, *The changing access to electronic journals: a survey of academic library websites revisited*, "Serials Review", 27 (2001), 3-4, p. 1-16.

²⁵ E. CHANEY – C. BULLIARD – C. CHRISTIANSEN, *The electronic journal service at CERN, a first evaluation: user access interfaces and user awareness*, "Vine", 110 (1999), p. 23-29; F. L. KNUDSON *et al.*, *Creating electronic journals web pages from OPAC records*, "Issues in Science & Technology Librarianship", 15 (1997), <<http://www.istl.org/97-summer/article2.html>>; S. PUBLICKER – K. STOCKLOSA, *Reaching...*, cit.; A. TAYLOR, *Access*, in C. BUCKLEY *et al.*, *Electronic publishing of scholarly journals: a bibliographic essay of current issues*, "Issues in Science & Technology Librarianship", (1999), Spring, <<http://www.istl.org/99-spring/article4.html>>; R. TOBIA *et al.*, *Electronic journals. Experiences of an academic health sciences library*, "Serials Review", 27 (2001), 1, p. 3-17.

²⁶ E.F. DURANCEAU, *Examining the user registration model for e-journal access*, "Serials Review", 25 (1999), 3, p. 61-65; G. MACHOVEC, *Electronic journal market overview – March 1997*, "Serials Review", 23 (1997), 2, p. 31-44, <<http://www.coalliance.org/reports/ejournal.htm>> (settembre 2002).

²⁷ M. BREEDING, *Offering remote access to restricted resources*, "Information Today", 18 (2001), 5, p. 52-53; D. KRIEB, *You can't get there from here: issues in remote access to electronic journals for a health sciences library*, "Issues in Science and Technology Librarianship", 17 (1999), Spring, <<http://www.istl.org/99-spring/article3.html>>; C.A. LYNCH, *The changing role*

in a networked information environment, "Library Hi-Tech", 15 (1997), 1-2, p. 30-38; ID., *Access management for networked information resources*, "CAUSE/EFFECT", 21 (1998), 4, <<http://www.educause.edu/ir/library/html/cem9842.html>>.

²⁸ *Authentication & authorisation: a guide*, LITC, 2000, <<http://litc.sbu.ac.uk/candleathens/index.html>> (settembre 2002).

²⁹ P. CAPLAN – W.Y. ARMS, *Reference linking for journal articles*, "D-Lib Magazine", 5 (1999), 7/8, <<http://www.dlib.org/dlib/july99/caplan/07caplan.html>>; G. MACHOVEC, *Electronic...*, cit.; S.C. MCKAY, *Accessing electronic journals*, "Database", 22 (1999), 2, p. 16-23; J. MEADOWS, *Can we...*, cit.; A. OKERSON, *Are we there yet? Online e-resources ten years after*, "Library Trends", 48 (2000), 4, p. 671-693; S. PUBLICKER – K. STOCKLOSA, *Reaching...*, cit.; F. ROWLAND, *Electronic journals: delivery, use and access*, "IFLA Journal", 22 (1996), 3, p. 226-228.

³⁰ O. BEIT-ARIE *et al.*, *Linking the appropriate copy*, "D-Lib Magazine", 7 (2001), 9, <<http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib/dlib/september01/caplan/09caplan.html>>; E. PENTZ, *CrossRef: the missing link*, "Serials", 14 (2001), 2, p. 194-198.

³¹ H. VAN DE SOMPEL – O. BEIT-ARIE, *Open linking in the scholarly information environment using OpenURL framework*, "D-Lib Magazine", 7 (2001), 3, <<http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib/dlib/march01/vandesompel/03vandesompel.html>>; H. VAN DE SOMPEL – P. HOCHSTENBACH, *Reference linking in a hybrid library environment. Part 1: Frameworks for linking*, "D-Lib Magazine", 5 (1999), 4, <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib/dlib/april99/van_de_sompel/04van_de_sompel-pt1.html>; H. VAN DE SOMPEL – P. HOCHSTENBACH, *Reference linking in a hybrid library environment. Part 2: SFX, a generic linking solution*, "D-Lib Magazine", 5 (1999), 4, <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib/dlib/april99/van_de_sompel/04van_de_sompel-pt2.html>; H. VAN DE SOMPEL – P. HOCHSTENBACH, *Reference linking in a hybrid library environment. Part 3: Generalizing the SFX solution in the*

"SFX@Ghent & SFX@LANL" experiment, "D-Lib Magazine", 5 (1999), 10, <http://mirrored.ukoln.ac.uk/lis-journals/dlib/dlib/dlib/october99/van_de_sompel/10van_de_sompel.html>.

³² S. DAVIS, *The myth and reality of electronic journals*, "Serials Review", 26 (2000), 4, p. 58-64; C.F. HUBER, *Electronic journal publishers: a reference librarian's guide*, "Issues in Science and Technology Librarianship", (2000), Summer, <<http://www.istl.org/istl/00-summer/article2.html>>; J. MEADOWS, *Can we...*, cit.; S. PUBLICKER – K. STOCKLOSA, *Reaching...*, cit.; H. WOODWARD *et al.*, *Electronic journals: myths and realities*, "Library Management", 18 (1997), 3, p. 155-162.

³³ C. MCKNIGHT *et al.*, *Librarians in the delivery of electronic journals: roles revisited*, "Journal of Librarianship and Information Science", 32 (2000), 3, p. 117-134.

³⁴ K. RAY – J. DAY, *Student attitudes towards electronic information resources*, "Information Research", 4 (1998), 2, <<http://InformationR.net/ir/4-2/paper54.html>>; H. WOODWARD *et al.*, *Café Jus...*, cit.