

Statistiche d'uso delle risorse elettroniche remote

Maria Cassella

Università di Torino
maria.cassella@unito.it

*Alcuni report a confronto*¹

Premessa

Il tema della misurazione dell'uso delle risorse elettroniche è relativamente nuovo in ambito nazionale, ma sta acquistando un'importanza e uno spazio sempre maggiore nelle riviste specializzate dal momento che le biblioteche, soprattutto quelle accademiche, sono costrette a sostenere costi crescenti per lo sviluppo delle proprie collezioni digitali,² e in modo particolare per l'acquisto, consortile o non, dei pacchetti dei periodici elettronici, costi solo in parte controllati tramite la clausola contrattuale del *price cap*.³

In questo articolo si cercherà, partendo dal confronto di alcuni report d'uso, di mettere in evidenza le problematiche relative alla misurazione dell'uso delle risorse elettroniche. Si analizzeranno i progetti relativi alla misurazione, in modo particolare il COUNTER Project, evidenziando gli interessi contrapposti, ma convergenti, di editori e aggregatori da una parte, e comunità bibliotecaria dall'altra, per giungere alla realizzazione di un sistema misurativo efficace. Dall'analisi emerge che, mentre gli editori considerano la produzione di statistiche d'uso come un fattore commercialmente strategico, riuscendo ad

avvantaggiarsi del fatto che non esista ancora un vero e proprio standard e, soprattutto, che le modalità di raccolta dei dati non siano uniformi, le biblioteche, invece, stanno lentamente acquisendo consapevolezza delle enormi prospettive offerte dall'attività di misurazione, di giungere, tramite i contratti nazionali e i consorzi di biblioteche, a una gestione ottimale e a uno sviluppo consapevole delle collezioni digitali.

E se, da un lato, sembra ancora poco sostenibile l'ipotesi che i sistemi bibliotecari possano giocare una parte attiva nella produzione di statistiche comparative interne sull'uso delle RER, dall'altro è fondamentale che, attraverso l'attività consortile, si sviluppi nell'ambito dei sistemi bibliotecari una cultura della misurazione e della valutazione come base per le decisioni strategiche relative alla gestione delle biblioteche digitali.

Perché misurare?

In un mondo dominato dall'economia di mercato e dal paradigma dell'efficienza e dell'efficacia è retorico chiedersi perché misurare l'uso delle risorse elettroniche.

¹ L'ultima verifica di tutti i siti Internet è stata fatta in data 5 novembre 2005. Si precisa che i siti relativi alla produzione di report sono accessibili unicamente tramite password o controllo dell'indirizzo IP. Si ringraziano Paola Gargiulo e Franco Toni per i preziosi suggerimenti.

² I termini "collezioni elettroniche" e "collezioni digitali" vengono utilizzati, in questo articolo, solo per riferirsi alle risorse elettroniche remote di vario tipo per le quali enti e istituzioni hanno sottoscritto un contratto di licenza d'uso. Generalmente i due termini includono anche le risorse elettroniche a libero accesso. Sulla questione terminologica si veda anche: CARL LOGOZE – DAVID FIELDING, *Defining collections in distributed digital libraries*, "D-Lib Magazine", 4 (1998), November, <<http://www.dlib.org/dlib/november98/lagoze/11lagoze.html>>. RER è, invece, l'acronimo di Risorse Elettroniche Remote. Comprende e-journal, banche dati, e-book. Il problema di quali risorse includere e quali escludere dall'acronimo RER è complesso ed è splendidamente affrontato da RICCARDO RIDI, *Il mondo come volontà e documentazione. Definizione, selezione e accesso alle risorse elettroniche remote (RER) [Italian]* = *The world as will and documentation. Definition, selection and access to remote electronic resources (RER) [English]*, in *Le risorse elettroniche. Definizione, selezione e catalogazione*, a cura di Mauro Guerrini, atti del convegno internazionale, Roma, 26-28 novembre 2001, disponibile all'indirizzo: <<http://eprints.rclis.org/archive/00000156/>>.

³ Il *price cap* è un criterio di regolazione della politica dei prezzi. In pratica, gli editori si impegnano, per la durata del contratto firmato, a far sì che l'aumento delle proprie riviste su supporto cartaceo non sia superiore a una certa percentuale. Per dare un'idea della crescita dei costi dei periodici in rapporto alle monografie, secondo i dati forniti dall'ARL (Association of Research Libraries), dal 1986 al 2004 la spesa per i periodici, sia su supporto cartaceo che su supporto elettronico, è cresciuta del 273%, la spesa per le monografie, invece, solo del 63%. Il numero delle testate acquistate è cresciuto del 42%, mentre il numero delle monografie è diminuito del 9%. Sempre secondo i dati dell'ARL la spesa per le RER nel 1999-2000 ammontava al 13,2% della spesa complessiva per l'acquisto del materiale documentario, con un incremento dal 1992 al 2000 del 446,2%.

Tradizionalmente tutti i servizi di una biblioteca, sia quelli di base, sia quelli più avanzati, potenziati o nati grazie allo sviluppo del digitale,⁴ vengono sottoposti a una costante attività di misurazione, analisi statistica e successiva valutazione come verifica dei risultati e degli impatti. L'esigenza di misurazione in biblioteca nasce, certamente, dalla necessità di un controllo gestionale, ma ha come finalità ultima quella di utilizzare la misurazione e valutazione per una crescita qualitativa dei servizi agli utenti, secondo lo sviluppo di quell'ottica copernicana che vede l'utente e i suoi bisogni al centro di qualsivoglia attività si svolga in biblioteca.

L'attività di misurazione va intesa come il contributo che ciascuno di noi può dare alla realizzazione di un sistema bibliotecario "a misura d'utente" che, depuratosi delle scorie di un approccio burocratico e patrimoniale alla gestione, si muove verso una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza dei servizi della biblioteca nei diversi contesti tipologici.⁵

Da alcuni anni, di fatto, si sta affermando e consolidando nei sistemi bibliotecari italiani un'attività di misurazione strutturata e continuativa che, lentamente, sta colmando il *gap* ventennale nei confronti dell'area anglo-americana.⁶ A questo riguardo non si può non citare il progetto di "Misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani" a cura del Gruppo interuniversitario di monitoraggio dei sistemi bibliotecari (GIM) i cui risultati sono stati pubblicati nel 2004.⁷ L'indagine è stata coordinata dall'Università di Padova, che da anni mostra una spiccata sensibilità verso il monitoraggio costante dei servizi offerti dal sistema bibliotecario.⁸ Differentemente da ciò che avviene nella prassi della misurazione dei servizi, la produzione delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche remote non ha coinvolto, fino ad ora, le biblioteche o i sistemi bibliotecari. Vedremo in seguito perché.

⁴ Un elenco dettagliato, con relativa descrizione, dei servizi offerti dalla biblioteca digitale si trova in RICCARDO RIDI, *La biblioteca digitale: definizioni, ingredienti e problematiche*, "Bollettino AIB", 44 (2004), 3, p. 273-344.

⁵ La citazione è tratta dalla prefazione al manuale IFLA – AIB, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring Quality*, a cura della Commissione nazionale università e ricerca, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1999, p. 9. Sul tema della misurazione e valutazione si segnala anche la bibliografia di GABRIELLA TUFANO, *Valutazione del servizio di reference digitale*, con un'ampia sezione dedicata alla valutazione dei servizi; <<http://www.aidaweb.it/lavorincorso/tufano.html>>.

⁶ Cfr. ELISABETTA PILIA, *La misurazione dei servizi delle biblioteche di università*, "Bollettino AIB", 37 (1997), 3, p. 281-326.

⁷ I risultati dell'indagine sono disponibili sul sito del GIM, <<http://gim.cab.unipd.it>>, e in forma sintetica sul sito del Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario, all'indirizzo: <http://www.cnvsu.it/_library/downloadfile.asp?id=11232>. Si rinvia alla relazione finale del GIM anche per una breve disamina dei progetti di misurazione e valutazione internazionali, con particolare riferimento alle biblioteche accademiche.

⁸ Cfr. BEATRICE CATINELLA – MARINA CORBOLANTE – MARIA ANTONIA ROMEO, *Indicatori di performance per le biblioteche di ateneo: un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2001.

⁹ SARA DE AGNOI, *Le statistiche sull'uso delle risorse elettroniche remote: il caso della Biblioteca dell'Università di Milano Bicocca*, diploma universitario in Statistica e informatica per la gestione delle imprese, Università degli studi di Milano Bicocca, 2004, <<http://eprints.rclis.org/archive/00001074/>>.

¹⁰ ISO 2789, *Information and documentation – International library statistics*, Genève, International Organization for Standardization, 2003; ISO 11620, *Information and documentation – Library performance indicators*, Genève, International Organization for Standardization, 1998.

Nel caso delle risorse elettroniche i report statistici sono prodotti dagli editori, dai consorzi o dagli aggregatori, e poi forniti con la protezione di una password o il controllo degli indirizzi IP via web agli utenti finali, direttamente alle singole biblioteche o ai consorzi di biblioteche.

Per addentrarci nel discorso sulle statistiche d'uso e sulle relative problematiche esamineremo di seguito più da vicino i report statistici prodotti dal JSTOR Project, i report di due consorzi, CILEA e CIBER, il report di un aggregatore, EBSCO, e infine faremo un accenno ai report statistici prodotti tramite SFX. Non ci occuperemo, invece, della metodologia statistica con cui i report vengono elaborati.

A tale riguardo diciamo genericamente che:

i report vengono elaborati mediante l'utilizzo di programmi e strumenti di produttività (es. Excel), oppure attraverso l'uso di programmi, costruiti *ad hoc*, generalmente assimilabili alla tipologia di applicazioni utilizzate per il monitoraggio e la valutazione dei siti web.⁹

Standard, progetti e linee guida

Prima ancora di entrare nel dettaglio dei report statistici, è necessario accennare brevemente a quelli che sono gli standard e le più diffuse linee guida per la produzione delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche.

Relativamente agli standard, al momento non esistono ancora degli standard veri e propri per l'elaborazione statistica dei report d'uso delle RER.

Per le biblioteche un ruolo molto importante per l'individuazione degli indicatori di performance e l'elaborazione di statistiche oggi è svolto dalla norma UNI EN ISO 2789:2003 – International library statistics, dalla norma ISO 11620:1998 – Library performance indicators¹⁰ e dallo standard NISO Z39.7 Information services and use: metrics and statistics for libraries and information providers.

Riportiamo di seguito il giudizio contenuto in una relazione di Franco Toni:

The first standard is a fundamental guide about methods of collecting and reporting library statistics. The third edition was published in 2003, twelve years after the second (1991) and is now already in review phase to identify and overcome problems in its practical application and to adapt it in the light of developments in electronic services. Its goal is “to ensure conformity between countries for those statistical measures that are frequently used” and “to encourage good practice in the use of statistics for the management of library and information services”. The standard is divided in six parts, the most important of those are the third (terms and definitions), where are exactly identified and defined terminology and definitions for each used item, and the sixth (collecting statistical data) that shows fields of application and recommends how each element should be counted. In this last release some annexes were also added, the most relevant concerning “measuring the use of electronic library services”, in which are delineated guidelines and explanations in order to face and solve relevant aspects, such as: issues of measuring the electronic collection; issues of measuring use; use of electronic services.

The 11620 standard on performance indicators sets criteria for the evaluation of efficiency and effectiveness of library activity and services. The role

this standard can carry out in the library management activity is very interesting because measuring impact and outcomes it allows to analyse not only the quantity like a mere statistic but also the quality of provided services.¹¹

Questo standard è attualmente in corso di revisione.

Nel marzo 2003, a queste due norme è stato affiancato il *technical report* TR 20983 – Performance indicators for electronic library service,¹² che non è ancora uno standard ma va considerato un *working progress* verso la revisione e il miglioramento della norma ISO 11620.¹³

Anche lo standard NISO Z39.7 – 2004 (*3rd revision*)¹⁴ fornisce definizioni e metodi per la rilevazione di statistiche nelle biblioteche. Nel 2004 è stata aggiunta una sezione dedicata all'*e-metrics*. Lo standard dichiara, comunque, di rifarsi alla norma ISO 2789.

La mancanza di un vero e proprio standard per la misurazione dell'uso delle collezioni digitali e, nel contempo, l'esigenza, condivisa attualmente da tutti gli *stakeholders*¹⁵ della “filiera editoriale elettronica”, di normalizzare l'elaborazione dei report statistici ha determinato il proliferare di indicatori, linee guida, progetti e standard *de facto*, a tal punto che “la reale difficoltà ed anche il compito principale da assolvere diventa quello di selezionare con attenzione, dati, indicatori e risorse da monitorare”.¹⁶ Esamineremo più in dettaglio, ma brevemente, le linee guida dell'ICOLC, il progetto “E-metrics” dell'ARL e il *Code of practice* COUNTER.¹⁷ Le linee guida dell'ICOLC (*Guidelines for statistical measures of usage of web-based information resources*)¹⁸ defini-

¹¹ “Il primo standard è una guida fondamentale per le modalità di raccolta e produzione delle statistiche in biblioteca. La terza edizione è stata pubblicata nel 2003, dodici anni dopo la seconda (1991) ed è già nuovamente in fase di revisione per analizzare e risolvere i problemi di applicazione pratica relativi anche allo sviluppo dei servizi digitali. Gli obiettivi dello standard sono quelli di ‘garantire una uniformità internazionale per l’attività di misurazione statistica’ e ‘di incoraggiare l’utilizzo delle statistiche per supportare le attività gestionali della biblioteca’. Lo standard è suddiviso in sei parti. La terza parte (termini e definizioni) è quella relativa alla terminologia, la sesta (rendicontazione di dati statistici), invece, individua i campi di applicazione della raccolta dati e dà indicazioni sulle modalità con cui ogni elemento deve essere conteggiato. In quest’ultima edizione sono state aggiunte allo standard alcune appendici. Di particolare interesse è quella sulla misurazione dell’uso dei servizi digitali, nella quale sono definite alcune linee guida per risolvere: problemi di misurazione delle collezioni digitali; problemi di misurazione dell’uso; utilizzo dei servizi digitali. Lo standard 11620 sugli indicatori di performance definisce i criteri per la valutazione dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi bibliotecari. Il ruolo di questo standard nell’attività gestionale della biblioteca è molto interessante perché la misurazione dell’impatto dei servizi consente di analizzare il dato statistico relativo al singolo servizio non solo da un punto di vista quantitativo, ma anche qualitativo” (FRANCO TONI, *The evaluation of electronic resources as a strategic factor in the decision making process: tools, critical points, feasible solutions*, proceedings EAHIL workshop 2005 “Implementation of quality systems and certification of biomedical libraries”, Palermo, 2005, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004163/>>; la traduzione è mia).

¹² ISO/TR 20983, *Information and documentation – Performance indicators for electronic library services*, Genève, International Organization for Standardization, 2003.

¹³ Cfr. FRANCO TONI, *cit.*

¹⁴ <<http://www.niso.org/emetrics/>>.

¹⁵ Ovvero “i portatori di interessi”.

¹⁶ FRANCO TONI – ROSALIA FERRARA, *Misurare la biblioteca digitale: l’esperienza della Biblioteca dell’Istituto superiore di sanità*, proceedings “La biblioteca digitale: statistiche d’uso. Studi ed esperienze a confronto”, Bibliocom 2004 (Seminaro CASPUR), Roma, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004163/>>.

¹⁷ Citiamo, nel tentativo di essere esaustivi, anche il progetto “E-measures” della University of Central England, Centre for Information Research. Altre associazioni professionali hanno sviluppato numerosi progetti sulla misurazione statistica, includendo anche raccomandazioni relative alle statistiche d’uso delle RER. Si segnalano tra gli altri progetti: CENDI Web metrics; <http://cendi.dtic.mil/proj_metrics_eval.html>; il progetto della Digital Library Federation, <<http://www.diglib.org/use.htm>>; oppure il Working group on online vendor usage statistics, creato come sottogruppo del Publishing and library solutions committee, <http://www.jisc.ac.uk/index.cfm?name=wg_uswg_home>.

¹⁸ International Coalition of Library Consortia, <<http://www.library.yale.edu/consortia/>>. Le linee guida, invece, si trovano in linea all’indirizzo: <<http://www.library.yale.edu/consortia/2001webstats.htm>>. Sono del 1998, con revisione del 2001.

scono alcune tipologie di report e un set minimo di indicatori per la produzione di statistiche d'uso per i consorzi. Il set minimo di indicatori che devono essere utilizzati nei report prodotti comprende:

- numero di sessioni di lavoro;
- numero di *queries* (*searches*);¹⁹
- numero di *queries* attive per le differenti opzioni di ricerca offerte dall'interfaccia;
- numero di *turnaways*;²⁰
- numero di unità full-text (articoli, e-book, risorse non testuali) visualizzate, scaricate o, in qualche altro modo, fornite all'utente finale.

Per ognuno degli elementi sopra elencati devono essere prodotti su base mensile i seguenti report:

- un report per ciascun database;
- un report per ciascun set di indirizzi IP;
- un report con i dati relativi all'intero consorzio;
- un report per periodo di tempo, adottando come unità temporale primaria la mensilità.

Il progetto "E-metrics: measures for electronic resources" è solo l'ultimo di numerosi progetti di studio dedicati dall'ARL alla rilevazione statistica. L'ARL²¹ produce statistiche a partire dal 1980 e ha cominciato a raccogliere dati sulle risorse elettroniche remote a partire dal 1992.

"E-metrics"²² viene avviato nel 2000 con lo scopo di "explore the feasibility of defining and collecting data on the use and value of electronic resources". Partecipano alla fase iniziale del progetto ventiquattro biblioteche.²³ Il progetto pilota si articola in tre fasi:

- 1) un "censimento" delle attività di rilevazione dell'uso delle RER già avviate dalle singole biblioteche con individuazione delle *best practices*²⁴ (maggio-ottobre 2000);
- 2) l'identificazione di un set di indicatori di base per la produzione delle statistiche d'uso attraverso l'analisi dei report prodotti da dodici tra editori e aggregatori²⁵ (novembre 2000-giugno 2001);

3) un'analisi dell'impatto dell'uso delle risorse elettroniche con particolare riferimento ai costi e all'attività di ricerca (luglio-dicembre 2001).

La raccolta di dati e informazioni viene effettuata mediante la somministrazione di un questionario alle biblioteche.²⁶ L'obiettivo finale del progetto è di mettere in relazione la misurazione statistica con la spesa per l'acquisto delle collezioni digitali, ma anche con il tipo di attività svolta nella biblioteca, la consistenza delle collezioni, il costo per il personale, l'attrezzatura, le piattaforme hardware e software necessarie per l'implementazione delle biblioteche digitali. Un progetto ambizioso e complesso, che però cerca di esaminare in dettaglio tutte le problematiche connesse con la gestione delle collezioni digitali, per migliorarne la fruizione, l'impatto sulla ricerca e la didattica e programmare quello che potremmo definire uno "sviluppo sostenibile delle collezioni elettroniche".

"E-metrics" dell'ARL è, comunque, un sostenitore del COUNTER Project.

Il progetto COUNTER²⁷ è stato lanciato nel 2002, raccogliendo le istanze e i risultati degli studi che lo avevano preceduto.

Nella sua fase iniziale, COUNTER dichiarava di volersi concentrare sulla produzione di report per e-journal e database. Dall'aprile 2005 è disponibile sul sito del progetto la seconda versione (*2nd release*) del *Code of practice for journals and databases*.²⁸ Nel gennaio 2005, invece, è stata pubblicata la prima versione (*1st release*) del *Code of practice for books and reference works*.

Il codice COUNTER definisce:

- il set di elementi che devono essere misurati dai report statistici;
- la definizione terminologica per ogni elemento (glossario);
- il contenuto e formato dei report d'uso;
- le modalità per inviare i report e processare i dati raccolti;
- i requisiti per gli editori/aggregatori (*vendors*)²⁹ per es-

¹⁹ Nelle linee guida dell'ICOLC una *query* viene genericamente definita "a unique intellectual inquiry".

²⁰ Nel glossario del COUNTER Project i *turnaways* sono definiti "an unsuccessful log-in to an electronic service due to exceeding the simultaneous user limit allowed by the licence". Si tratta, in pratica, del numero di sessioni che non hanno avuto un esito positivo, in quanto non è stato possibile accedere al server perché si è superato il limite massimo di utenti simultanei.

²¹ Acronimo di Association of Research Libraries, <<http://www.arl.org>>. L'ARL è un'associazione non-profit di 124 biblioteche delle istituzioni di ricerca del Nord America (il dato numerico si riferisce al 2002).

²² Sul progetto "E-metrics" si trova in rete ampia documentazione all'indirizzo: <<http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/index.html>>. Tra gli articoli più significativi si segnalano: JULIA C. BLIXRUD, *Measures for electronic use: the ARL E-metrics project*, "Statistics in practice – measuring & managing", IFLA Satellite Conference, Loughborough, 13-25 August, 2002, <http://www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/Blixrud_IFLA.pdf>, e ID., *E-metrics: next steps for measuring electronic resources*, "ARL Bimonthly Report 230/231", October/December, 2003, <<http://www.arl.org/newsltr/230/emetrics.html>>.

²³ Nel 2002 le biblioteche partecipanti al progetto sono diventate trentacinque.

²⁴ In italiano "i buoni esempi".

²⁵ Tra gli altri: Academic Press/IDEAL, Bell & Howell, EBSCO, Elsevier/Science Direct, GaleNet, HighWire, ISI/Web of Science, Lexis-Nexis, OCLC/FirstSearch, Ovid e SilverPlatter.

²⁶ Il questionario, denominato "ARL supplementary statistics 2003-2004", è disponibile all'indirizzo: <<http://www.arl.org/stats/ mailing/m04/04survey.pdf>>.

²⁷ Counting Online Usage of Networked Electronic Resources, <<http://www.projectcounter.org>>.

²⁸ I *vendors* che vogliono essere COUNTER 2 *compliant* dovranno essere certificati da un revisore indipendente entro il 30 giugno 2007.

²⁹ Nel glossario COUNTER un *vendor* è definito: "A publisher or other online information provider who delivers its own licensed content to the customer and with whom the customer has a contractual relationship", cioè un editore o un altro fornitore di informazione elettronica che cede il proprio contenuto informativo al cliente tramite un contratto e con il quale, quindi, il cliente ha una relazione di tipo contrattuale. In pratica, il termine include editori e aggregatori.

sere certificati come conformi al codice, in altre parole per essere COUNTER *compliant*.³⁰

I report che devono obbligatoriamente essere prodotti secondo il COUNTER 2 sono:

a) per gli e-journal:

– *report 1*: un report mensile con il numero di articoli full-text richiesti³¹ per singola testata, distinti tra articoli richiesti in formato HTML e articoli richiesti in formato PDF. Il report 1 deve rilevare anche le testate per le quali il numero di articoli full-text scaricati è pari a zero;

– *report 2*: un report mensile con il numero di *turnaways*.

b) per i database:

– *report 1*: un report mensile con il numero totale di sessioni e di *queries* (*searches*);

– *report 2*: un report mensile con il numero dei *turnaways*;

– *report 3*: un report mensile sul numero totale di ricerche e sessioni per ogni servizio.

I report devono essere prodotti in formato Excel, CSV oppure in un altro formato facilmente esportabile.

Relativamente alle modalità di elaborazione dei dati, COUNTER specifica chiaramente che:

1) devono essere rilevate unicamente le richieste che abbiano avuto un esito positivo. Queste richieste sono facilmente identificabili grazie a un codice numerico (*return code*) definito dal National Center for Supercomputing Applications;

2) deve essere rilevato solo “l’uso intenzionale” della risorsa, utilizzando, quindi, tutti i filtri necessari per elaborare solo i dati che evidenziano comportamenti intenzionali degli utenti. Si tratta, in pratica, di eliminare dalla misurazione il conteggio dei famigerati “doppi click”³² e di conteggiare come un dato unico un articolo che venga scaricato in HTML e poi in PDF, o viceversa.

COUNTER si avvia a diventare uno standard *de facto* data la diffusione, sempre più capillare, del codice tra i *vendors*. La semplicità d’uso, la precisione e coerenza terminologica, ottenuta grazie all’elaborazione di un glossario, e il fatto che venga sviluppato da un focus group di utenti, biblioteche, editori e aggregatori insieme, rendono COUNTER

uno strumento per la creazione di report d’uso “ad alto tasso di usabilità”.

Nonostante queste caratteristiche positive, si rilevano alcuni elementi di criticità anche nei report COUNTER *compliant*. In modo particolare, le biblioteche lamentano che:

– a essere certificati come COUNTER *compliant* dovrebbero essere i prodotti e non gli editori/aggregatori;

– non sia sempre possibile riconoscere quali report siano COUNTER *compliant* e quali no;

– gli editori/aggregatori non abbiano l’obbligo di dichiarare da quale data abbiano adottato il codice.³³

Ma tra le critiche più sostanziali al codice si segnalano quella di Holmstroem (2004) e quella che emerge da uno studio recentissimo di Davis – Price (2005).

Holmstroem in un articolo pubblicato su “D-Lib Magazine”³⁴ sostiene che tutte le statistiche prodotte per misurare l’uso di una risorsa, e quindi valutarne il costo, dovrebbero processare anche il dato relativo all’anno di pubblicazione degli articoli scaricati. Solo in questo modo, infatti, sarebbe possibile calcolare l’effettivo costo di un articolo scaricato, in relazione al fatto che i pagamenti per l’accesso si cumulano negli anni.

COUNTER, invece, “does not yet mandate publishers to keep download statistics by time period published; therefore, calculating return on investment accurately is nearly impossible”.

Davis e Price, infine, in uno studio ancora in corso di pubblicazione,³⁵ hanno indagato la relazione che c’è tra le statistiche d’uso degli editori e le interfacce dei portali editoriali attraverso i quali gli utenti accedono ai full-text delle riviste. I risultati dello studio condotto sui report di sei editori³⁶ COUNTER *compliant* raccolti da trentadue biblioteche negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in Svezia dimostrano appunto che l’interfaccia prescelta influenza notevolmente i dati raccolti circa l’utilizzo di una risorsa. Gli autori concludono che, poiché COUNTER non dà indicazioni sulle modalità di raccolta dei dati ed è impensabile imporre ai vari editori/aggregatori l’adozione di una tipologia standard di interfaccia, è praticamente impossibile, nonostante la maggior parte degli editori sia ormai

³⁰ È bene precisare che COUNTER definisce i requisiti minimi per la produzione delle statistiche d’uso. Alcuni editori, in realtà, pur avendo adottato il codice producono anche altre tipologie di report. Per esempio, ACS traccia l’attività dei singoli indirizzi IP. Si tratta, in questo caso, di dati molto utili per monitorare il carico di lavoro delle varie macchine. Kluwer Academic Publishers, invece, traccia, in relazione alla singola testata, l’intera attività di ricerca, cioè se l’utente ha visualizzato solo l’home page della rivista o l’abstract e i TOC oppure il full-text dell’articolo.

³¹ Secondo il glossario COUNTER “user requests include viewing, downloading, emailing and printing of items”. In altre parole, il termine “richiesta” include la visualizzazione, lo scarico, l’invio e-mail e la stampa dell’*item*, ovvero dell’abstract, TOC, articolo full-text o record di un database bibliografico, a seconda dei casi.

³² Il tempo limite per calcolare un “doppio click” non intenzionale è di dieci secondi per i file HTML e di trenta per i file PDF. In altre parole, se l’utente clicca due volte sullo stesso file HTML entro il tempo limite di dieci secondi, le due richieste inviate al server devono essere conteggiate come una.

³³ Cfr. SIMON BEVAN – LOUISE JONES, *Experiences of COUNTER project library test sites: testing the data and using the data*, 2004; presentazione <<http://eprints.rclis.org/archive/00003025/>>.

³⁴ JONAS HOLMSTROEM, *The return on investment of electronic journals: it is a matter of time*, “D-Lib Magazine”, 10 (2004), 4, <<http://www.dlib.org/dlib/april04/holmstrom/04holmstrom.html>>.

³⁵ PHILIP M. DAVIS – JASON S. PRICE, *E-journal interface can influence usage statistics: implications for libraries, publishers and project COUNTER*. Lo studio è in corso di pubblicazione sul JASIST (Journal of the American Society for Information Science and Technology). È disponibile come preprint all’URL: <<http://people.cornell.edu/pages/pmd8/interface.pdf>>.

³⁶ American Chemical Society, Blackwell, Highwire Press, Nature Publishing Group, Oxford University Press e Wiley Publishers.

COUNTER *compliant*, ottenere al momento “unbiased usage comparisons across publishers”.³⁷ Per ottenere report attendibili e comparabili, secondo gli autori è necessario, quindi, applicare ai dati forniti dagli editori dei “correttivi” differenti, in positivo oppure in negativo, in relazione al “comportamento” delle differenti interfacce. D’altro canto, studi accurati sulle interfacce utilizzate potranno giovare agli editori stessi per mettere a punto strategie ottimali per massimizzare il numero degli articoli scaricati.

Report a confronto: gli editori

Sulla scia dell’esplosione dell’offerta commerciale digitale e data la necessità di monitorare da vicino il mercato in funzione di decisioni strategiche, i giganti dell’editoria commerciale internazionale³⁸ hanno cominciato a produrre report statistici sull’uso delle risorse elettroniche, inizialmente solo per uso interno.

Le perplessità degli editori nel diffondere tali dati riguardavano principalmente:

- i costi per la produzione dei report;
- la mancanza di una contestualizzazione dei dati³⁹ che ne consentisse una corretta analisi;
- la mancanza di standard di riferimento.

Quando, verso la fine degli anni Novanta, gli editori hanno cominciato la migrazione delle proprie riviste in una singola base dati e hanno creato i loro portali di accesso, è stato per loro gioco forza inserire tra i vari servizi di indicizzazione, di analisi e tra gli strumenti di ricerca offerti anche la produzione di report statistici. Così ancora una volta le multinazionali editoriali hanno dimostrato di ri-

uscire a interpretare i bisogni dei propri clienti e, contrariamente a ciò che inizialmente si temeva o si sperava, a seconda dei punti di vista, moltiplicando l’offerta e i servizi per le biblioteche si sono rafforzate, continuando ad incrementare i propri profitti.

Among the most important findings of this study is that librarians and publishers share a significant number of concerns about the development and interpretation of statistics. Both are seeking agreement on core data that are needed and are exploring an appropriate context for interpretation.⁴⁰

Se è vero che, attualmente, editori e biblioteche condividono, almeno apparentemente, un interesse per la produzione di statistiche d’uso delle risorse elettroniche che si presentano come “a common set of basic use information”,⁴¹ è anche vero che le finalità per le quali gli editori producono statistiche d’uso, e le biblioteche ne processano i dati, sono contrapposte. Gli editori necessitano delle statistiche per:

- sperimentare nuovi *pricing models*;⁴²
- fornire un supporto alle strategie editoriali;
- sviluppare le infrastrutture informatiche;
- scopi pubblicitari.⁴³

Le biblioteche, invece, necessitano delle statistiche per:

- stabilire il valore dei differenti prodotti;
- gestire lo sviluppo delle collezioni, sia quelle su supporto cartaceo che quelle su supporto elettronico;
- pianificare le infrastrutture informatiche.

Attualmente il problema principale riguardante i report prodotti dagli editori è la disomogeneità e scarsa compa-

³⁷ In altre parole, secondo gli autori dello studio è molto difficile ottenere delle statistiche d’uso che siano comparabili, nonostante l’adozione del codice COUNTER, a meno di non adottare dei correttivi. In realtà il problema, a nostro avviso, è di sviluppare un atteggiamento critico nella lettura dei differenti report.

³⁸ Mi riferisco, ovviamente, ad editori quali: Elsevier, Springer, Wiley Publishers, Taylor & Francis, Blackwell, tutti appartenenti al segmento STM dell’editoria scientifica. Alcune significative cifre circa il fatturato annuale di questi editori sono riportate in GIUSEPPE VITIELLO, *La comunicazione scientifica ed il suo mercato*, “Biblioteche oggi”, 21 (2003), 5, p. 37-57.

³⁹ “Publishers are concerned that the data they share with librarians lack context. If, in the absence of such context, usage data seem low, the publishers fear that librarians may use such information as a basis for canceling subscriptions. As both librarians and publishers become more familiar with the current usage statistics, the focus of the conversation will shift to what needs to be done to ensure consistency and to provide a valid context for understanding the data” (JUDY LUTHER, *White paper on electronic journal usage statistics*, 2. ed. Washington, DC, Council on Library and Information Resources, 2001, <<http://www.clir.org/pubs/reports/pub94/pub94.pdf>>). In particolare, gli editori sostengono che l’uso di una risorsa può essere influenzato da molti fattori, che devono essere presi in considerazione nell’analisi dei dati ottenuti dalla misurazione. Tra questi fattori, per esempio, la mancanza di un’adeguata attività promozionale a supporto della risorsa acquistata oppure il fatto che, secondo alcuni studi, sia necessario un periodo di tempo non inferiore ai sedici mesi (e fino a tre anni) perché gli utenti modifichino le modalità di ricerca e acquisizione dell’informazione.

⁴⁰ “Tra i risultati più interessanti di questo studio vi è il fatto che editori e biblioteche condividono un significativo interesse circa l’interpretazione e lo sviluppo delle statistiche [d’uso]. Entrambi stanno cercando un accordo sui dati essenziali e stanno esplorando un contesto appropriato [alla misurazione]” (*ibidem*).

⁴¹ L’espressione è tratta dalle linee guida dell’ICOLC.

⁴² Il *pricing model* può essere definito come: “The method used by the publisher or vendor of an electronic information resource to determine the fee charged for access, not standardized across the electronic publishing sector”, ovvero come metodo utilizzato da un editore o fornitore di una risorsa informativa elettronica per determinare il prezzo per accedere a una risorsa. La definizione inglese è tratta da JOAN M. REITZ, ODLIS – *On line Dictionary for the Library and Information Science*, in linea all’indirizzo: <<http://lu.com/odlis/>>.

⁴³ Alcuni dati statistici esaltano l’utilizzo delle risorse o evidenziano una crescita degli accessi nel tempo. Si pensi, per esempio, al dato relativo ai dieci titoli più consultati, spesso messo in evidenza a scapito del dato relativo ai titoli meno consultati. Ne consegue che il bibliotecario dovrà operare una lettura consapevole e selettiva dei dati prodotti dagli editori sugli accessi alle RER.

raccontano la storia della fruibilità dei dati. Pensiamo, per esempio, alle differenze terminologiche, ma anche a differenze più sostanziali come le modalità di raccolta dei dati, le differenti interfacce, nonché l'intervallo di tempo adottato per calcolare la durata di una sessione (*timeout session*). Secondo Duy – Vaughan,⁴⁴ per esempio, questo intervallo di tempo può variare dai sette ai trenta minuti,⁴⁵ a seconda dell'editore e del tipo di risorsa. Non sempre il *timeout session* è esplicitamente dichiarato dagli editori.⁴⁶

Alcuni studi condotti su focus group di utenti⁴⁷ dimostrano, comunque, che la semplicità d'uso e l'utilizzo di pochi ma ben definiti indicatori per la produzione di report rappresentano un elemento di distinzione tra i *vendors*.⁴⁸

Al momento, la maggior parte degli editori appartenenti al segmento editoriale STM ha deciso di diventare COUNTER *compliant* o sostiene il codice.⁴⁹ Ma l'adozione di COUNTER non risolve certamente tutti i problemi della misurazione statistica delle RER.

Un altro fattore di criticità nelle statistiche prodotte dagli editori riguarda l'attendibilità dei dati forniti. In questo caso, per ottenere una verifica sarebbe necessario che le biblioteche elaborassero dati statistici interni da affiancare a quelli esterni. Come vedremo, a causa di una serie di problematiche che saranno esaminate in seguito, gli studi di questo tipo sono veramente pochi e con risultati controversi. In generale, si può affermare che le indagini comparative condotte fino ad ora evidenziano una certa attendibilità dei dati forniti dagli editori.

Infine è bene sottolineare che, ancora oggi, alcuni editori, soprattutto quelli piccoli, non forniscono statistiche sull'uso delle RER.⁵⁰

Un esempio di report: JSTOR⁵¹

I report di JSTOR sono accessibili alla pagina <<http://stats.jstor.org/>>, attraverso la funzione "JSTOR usage statistics

request form". I report sono disponibili a partire dal 1997 su base mensile. La produzione del report avviene su richiesta degli utenti che, nel caso particolare di JSTOR, sono sia gli editori che le biblioteche. Il controllo dell'utente abilitato avviene tramite indirizzo IP e non tramite password. Nella pagina del *request form*, l'utente ha la possibilità di raggruppare i dati per:

- *site group usage comparison*, cioè gli accessi complessivi riferibili all'ente;
- *breakdown by journal title and discipline*, cioè gli accessi per titolo e disciplina;
- *breakdown by hour of access*, cioè gli accessi per periodo di tempo, molto importanti per stabilire l'eventuale carico delle macchine;
- *breakdown by subdomain*, cioè gli accessi per sottogruppi di indirizzi IP;
- *breakdown by smaller time-units*, cioè gli accessi per piccole unità di tempo, anche giornalieri;
- *graph of use within this time period*, cioè il grafico d'uso nel periodo di tempo predefinito.⁵²

Per tutti i gruppi sopra elencati, JSTOR fornisce il dato delle pagine complessive per le quali è stata effettuata l'attività di browsing, di visualizzazione e, quindi, di stampa. Analizzando i report prodotti da JSTOR si evidenzia un buon grado di analisi, di granularità e di elaborazione del dato statistico.

La granularità dei report di JSTOR si traduce, però, anche in uno svantaggio per l'utente, in quanto i rapporti sono scarsamente confrontabili con quelli prodotti da altri *vendors*.

È doveroso, comunque, riconoscere alla A.W. Mellon Foundation, sponsor di JSTOR, un'attenzione particolare verso il problema dell'uso delle RER e dell'analisi del comportamento degli utenti. Nell'autunno del 2000, infatti, JSTOR ha condotto un'indagine tra gli utenti istituzionali di alcune università americane sull'indice di gradimento dell'utenza verso le risorse elettroniche.⁵³ Il 60% del campio-

⁴⁴ JOANNA DUY – LIWEN VAUGHAN, *Usage data for electronic resources: a comparison between locally collected vendor-provided statistics*, "The Journal of Academic Librarianship", 29 (2003), 1, p. 16-22.

⁴⁵ In genere l'intervallo di tempo standard è di trenta minuti.

⁴⁶ COUNTER, invece, obbliga gli editori a dichiarare esplicitamente il *timeout session*.

⁴⁷ È il caso dei focus group di utenti COUNTER. Nel corso del 2003 per il passaggio a COUNTER 2 sono stati organizzati dai responsabili del progetto quattro focus group di biblioteche: a Londra, San Diego, Elsinore e Charleston. Tutti e quattro i gruppi hanno evidenziato l'esigenza di mantenere i report COUNTER "simple" e "basic". Cfr. PETER SHEPHERD, *COUNTER: towards reliable vendor usage statistics*, 26. SSP Annual meeting, San Francisco, 2-4 June, 2004; presentazione <http://www.projectcounter.org/SSP_2004>.

⁴⁸ "Un secondo fattore di criticità [delle rilevazioni statistiche] è la non facile comprensione dei dati [...] e del loro significato, difficoltà spesso derivante dalla loro eccessiva ed, 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" (FRANCO TONI – ROSALIA FERRARA, *cit.*).

⁴⁹ L'elenco dei *vendors* che sono COUNTER *compliant* si trova alla pagina: <<http://www.projectcounter.org/articles.html>>. Tra gli altri: Elsevier, PLOS, OUP, Ingenta, EBSCO, Project Muse ecc. Tra i sostenitori del progetto, invece, vanno citati: ARL, JISC, OCLC, JSTOR e, per l'Italia, Casalini Libri, che è anche un editore COUNTER *compliant*.

⁵⁰ Cfr. JOANNA DUY – LIWEN VAUGHAN, *cit.*

⁵¹ JSTOR è un'iniziativa non-profit di digitalizzazione di intere collezioni di periodici, prevalentemente nel campo delle scienze umane e socio-storiche, avviata nel 1995 dalla A.W. Mellon Foundation, <<http://www.jstor.org>>.

⁵² Per l'analisi particolareggiata dei differenti raggruppamenti si rimanda, comunque, a SARA DE AGNOI, *cit.*

⁵³ I risultati dell'indagine sono commentati in CAROL TENOPIR, *Use and users of electronic library resources: an overview and analysis of recent research studies*, Washington, DC, Council on Library and Information Resources, 2003, <<http://www.clir.org/pubs/reports/pub120/contents.html>>.

ne costituito da 4.000 docenti dell'area umanistica e delle scienze sociali rispondeva di essere a proprio agio nell'uso delle risorse elettroniche e considerava la varietà dell'offerta un fattore importante per le proprie ricerche. JSTOR ha anche collaborato con l'ICOLC per la stesura delle relative linee guida, ed è uno dei soci fondatori di COUNTER.

Report a confronto: i consorzi

Tradizionalmente i consorzi di biblioteche e i centri di ricerca hanno cominciato a produrre statistiche d'uso delle risorse elettroniche per gli enti consorziati ancora prima degli editori. OhioLINK, Los Alamos National Labs and the Florida Center for Library Automation sono stati tra i primi ad offrire questo servizio.

In Italia il CILEA e il CIBER/CASPUR⁵⁴ elaborano statistiche per quelle riviste per le quali gli editori consentono lo scarico su server locale. Il CIPE,⁵⁵ invece, non essendo propriamente un consorzio, non produce report d'uso, ma si limita a elaborare i report prodotti dagli editori/aggregatori.

Di recente in AIB-CUR⁵⁶ è emersa l'esigenza di un confronto sul problema della produzione di statistiche e l'interesse sempre più marcato verso il *Code of practice* COUNTER.

Un esempio di report: il CILEA

Il CILEA fornisce un servizio alle università, consorziate e non, di acquisto e gestione di pacchetti di risorse elettroniche tramite il servizio CILEA Digital Library (CDL).⁵⁷ In particolare, per l'accesso ai periodici Elsevier, Blackwell, Kluwer Academic Publishers, Kluwer Law International, Springer, Cell Press, Brill il CILEA ha creato una piattaforma digitale denominata Science Direct on Site (SDOS).⁵⁸

I report del Consorzio interuniversitario lombardo sono prodotti su base mensile e vengono resi disponibili alla pagina <<http://www.cilea.it/cdl/report.htm>>, solo agli utenti autorizzati, a partire dal 2002.

Inserendo username e password si entra nella pagina con l'elenco delle risorse per le quali viene elaborato il report mensile.

Per tutto il consorzio sono resi disponibili i report di: Elsevier, Kluwer Academic Publishers, Blackwell, Cell Press, Springer, SpringerLink,⁵⁹ American Chemical Society, Oxford University Press e per le banche dati dell'ISI e il Worldwide Standards Service.

I rapporti forniscono il dato totale degli articoli scaricati – il temine utilizzato nei report è “acquistati” – per tutto il consorzio, suddivisi per editore. Non viene fatta distinzione tra articoli scaricati in formato HTML e articoli scaricati in formato PDF.

Seguono le statistiche per le risorse sottoscritte dai vari enti. Per le riviste degli editori Elsevier, Kluwer, Blackwell, Cell Press e Springer caricate sulla piattaforma SDOS, vengono prodotti due report mensili: uno con i dati degli articoli scaricati in base agli indirizzi IP (fino a classe C), l'altro con i dati degli articoli scaricati per la singola testata.

I report sono prodotti in formato HTML. Su richiesta specifica di ciascun utente il CILEA produce anche report personalizzati in formato Excel o CSV.

I report non registrano, invece, il dato delle riviste full-text, per le quali non si è avuto alcun tipo di accesso.

In generale, si può dire che le statistiche fornite dal CILEA sono molto semplici da utilizzare, ma d'altro canto hanno il difetto di essere poco analitiche.

Due gli studi finora prodotti dal CILEA sull'uso delle risorse elettroniche⁶⁰ presentati nei due seminari organizzati dal CASPUR sul tema della misurazione statistica dell'uso delle RER in occasione di Bibliocom 2003 e Bibliocom 2004.⁶¹

Nel gennaio 2005, inoltre, il CILEA ha deciso di costituire un Comitato utenti della CILEA Digital Library (CdU-

⁵⁴ CILEA è l'acronimo di Consorzio interuniversitario lombardo per l'elaborazione automatica, <<http://www.cilea.it>>; CIBER è l'acronimo di Coordinamento basi dati ed editoria in rete, <<http://www.uniciber.it>>.

⁵⁵ CIPE è l'acronimo di Cooperazione interuniversitaria periodici elettronici; è un'aggregazione di dodici università, <<http://www.unicipe.it>>. Gli atenei partecipanti a CIPE stanno per costituire un nuovo consorzio.

⁵⁶ AIB-CUR è la lista di discussione promossa dall'Associazione italiana biblioteche.

⁵⁷ Sottoscrivono i servizi della CDL 63 università, 27 enti di ricerca e oltre 50 strutture sanitarie.

⁵⁸ <<http://scienceserver.cilea.it/>>. Dalla fine del 2004 il CILEA ha avviato un lavoro di rimodernamento del server e del software del servizio SDOS. Il nuovo software per la piattaforma SDOS è EJOS 1.0 (ENCompass for Journals on Site).

⁵⁹ Le statistiche per SpringerLink vengono elaborate semestralmente, in quanto fornite in remoto. Questi dati si affiancano, in pratica, alle statistiche prodotte per i periodici Springer su server locale. SpringerLink è la piattaforma digitale dell'editore Springer. Nell'aprile 2003 il gruppo finanziario Cinven e Candover ha acquistato, suscitando non poche polemiche e preoccupazioni nella comunità bibliotecaria internazionale, la Kluwer Academic Publishers e la Bertelsmann Springer Group, nata nel 1999 dalla fusione della Springer-Verlag e della Bertelsmann AG, creando così il secondo editore di periodici scientifici dopo Elsevier Science. In seguito a queste concentrazioni editoriali, la nuova piattaforma digitale Springer sarà la Springer Science + Business Media, <<http://www.springer-sbm.de/index.php?id=165&L=0>>. Il dibattito sulla fusione dei due gruppi può essere consultato all'indirizzo: <<http://www.library.yale.edu/~llicense/ListArchives/0306/threads.html>>.

⁶⁰ DOMENICO DELISANTI – ANTONIO BALDUCCI, *Nuovi parametri nelle analisi statistiche di accesso alle risorse elettroniche digitali*, proceedings “La biblioteca digitale: statistiche d'uso. Studi ed esperienze a confronto”, Bibliocom 2004 (Seminario CASPUR), Roma, <<http://eprints.rclis.org/archive/00002499/>>; ELEONORA RODI – GIOVANNI MELONI, *CDL-CILEA Digital Library. “Accesso alle risorse elettroniche: esperienze e prospettive tratte dall'analisi delle statistiche”*, proceedings “La biblioteca digitale: comportamento e opinioni degli utenti. Studi ed esperienze a confronto”, Bibliocom 2003 (Seminario CASPUR), Roma, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004079/>>.

⁶¹ Un resoconto del Seminario 2004 è disponibile nell'articolo di SERAFINA SPINELLI, *La biblioteca digitale: statistiche d'uso. Studi ed esperienze a confronto*, “Bibliotime”, 8 (2005), 2, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-viii-2/spinelli.htm>>.

CDL),⁶² che dovrà affrontare, tra gli altri, anche il problema di migliorare e rendere più funzionali i report statistici prodotti dal consorzio, secondo le indicazioni che verranno fornite da un gruppo di lavoro ristretto che si sta costituendo nell'ambito del Comitato utenti.

Un esempio di report: il CIBER

Come il CILEA anche il CIBER tramite il CASPUR fornisce agli enti consorziati⁶³ un servizio di acquisizione e gestione di risorse elettroniche tramite l'Emeroteca Virtuale (EV),⁶⁴ ovvero la piattaforma digitale attraverso la quale i membri CIBER accedono, secondo il numero di licenze acquistate, a circa 4.600 riviste full-text dei seguenti editori: American Chemical Society, Blackwell, Elsevier Science, Cell Press, Kluwer Academic Publishers Publishing, JSTOR, Kluwer Law International, Institute of Physics Publishing, Nature, Royal Society of Chemistry Science, Springer, Wiley Publishers. I report del CIBER sono prodotti dal CASPUR per gli utenti dell'EV.

I rapporti sono prodotti su richiesta dell'utente tramite, username e password, collegandosi all'indirizzo: <<http://stat.caspur.it/Progetti.htm>>.

Sono disponibili i rapporti per i pacchetti di periodici elettronici dei seguenti editori: American Chemical Society, Blackwell, Elsevier, Institute of Physics Publishing, Kluwer Academic Publishers.

I rapporti sono prodotti nei formati HTML e PDF e i dati relativi all'intero consorzio sono accessibili a tutti i membri del consorzio stesso come nel caso del CILEA.

I rapporti del CIBER forniscono per ogni editore i dati relativi a:

- accessi agli indici delle riviste;
- accessi agli indici dei fascicoli;
- accessi agli abstract delle riviste;
- accessi agli articoli full-text (HTML + PDF) delle riviste distinte tra quelle in abbonamento e non in abbonamento presso l'ente sottoscrittore.

Segue l'elenco dei titoli delle riviste scaricate, in ordine decrescente, a partire cioè da quelle con il maggior numero di articoli scaricati (nei report, però, si parla di articoli "visualizzati").

I report non registrano, invece, il dato delle riviste full-text per le quali non si è avuto alcun accesso.

È possibile produrre rapporti per il periodo di tempo desiderato a partire dal gennaio 2000 fino al giorno della richiesta. Una volta prodotti, i report sono inviati all'indirizzo di posta elettronica del destinatario del rapporto. Il tempo di generazione di un report per un periodo di sei mesi è di circa venti minuti.

Dal gennaio 2003 il CASPUR ha attivato un nuovo server per l'elaborazione dei report delle statistiche d'uso, realizzando anche una breve guida per i bibliotecari che inoltrano le richieste di produzione di report. Da poco tempo la guida è stata resa disponibile in linea all'indirizzo: <http://www.uniciber.it/fileadmin/ciber-doc/Istruzioni_accesso_statistiche.pdf>.

Il CIBER è da alcuni anni molto attento al problema della rilevazione delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche e ha prodotto una serie di studi e ricerche a riguardo,⁶⁵ sempre in collaborazione con il CASPUR.

Due le iniziative CASPUR/CIBER più rilevanti che vanno doverosamente segnalate: la prima è un'indagine sul comportamento degli utenti dell'Emeroteca Virtuale; la seconda è la costituzione di un Gruppo di lavoro sulle statistiche d'uso.

L'indagine sul comportamento degli utenti dell'Emeroteca Virtuale

Nei primi mesi del 2003 il CASPUR ha avviato un'indagine ad ampio spettro sul comportamento e l'attitudine degli utenti che utilizzano le risorse elettroniche per attività di studio, ricerca, didattica. I risultati dell'indagine sono stati presentati in un convegno in Finlandia nel settembre 2003, poi a Bibliocom 2003, quindi pubblicati in un articolo di Luisa Marquardt su "Biblioteche oggi".⁶⁶ A tutt'oggi si tratta della prima e unica indagine realizzata in Italia su un campione molto ampio di utenti, come di fatto è quello dell'Emeroteca Virtuale.⁶⁷

L'indagine del CASPUR ci consente di fare una prima riflessione sulla necessità che, sia a livello di consorzi, sia a livello di sistemi bibliotecari di ateneo, si moltiplichino i progetti di analisi del comportamento e del grado di sod-

⁶² Il Regolamento del Comitato utenti è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del CILEA il 16 marzo 2005.

⁶³ Gli atenei membri del CIBER sono attualmente ventisei, tra sistemi bibliotecari di ateneo e atenei monobiblioteca. Vi partecipano come affiliati ISS, INRAN e SISSA.

⁶⁴ L'Emeroteca Virtuale è accessibile dal sito del CASPUR per gli enti consorziati a partire dall'indirizzo: <<http://www.caspur.it/attivita/eservizi/automazionebiblioteche/articolifulltext/>>. Per una descrizione dettagliata dell'EV e dei servizi offerti si rinvia a: UGO CONTINO, *Un portale di accesso a riviste elettroniche multidisciplinari per l'università e la ricerca scientifica e tecnologica: l'esperienza del consorzio CASPUR con il suo servizio di Emeroteca Virtuale*, proceedings Giornata di studio su "Biblioteche digitali per la ricerca e la didattica: esperienze e prospettive", Parma, Casa della Musica, p. 1-23, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000785/>>; e JOSEPH FRANK ROGANI, *Library consortia and e-journals: the Emeroteca Virtuale and user's satisfaction at the University of Calabria*, Università degli studi di Parma, Facoltà di lettere e filosofia – Master in scienza dell'informazione (MAIS), 2005, <<http://hdl.handle.net/1889/447>>.

⁶⁵ Sul sito del CIBER è anche disponibile una bibliografia, curata da Paola Gargiulo, di contributi di ambito nazionale sempre sul tema delle statistiche d'uso e comportamento degli utenti; <<http://www.uniciber.it/index.php?id=140>>.

⁶⁶ L'articolo è disponibile all'indirizzo: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040104701.pdf>>.

⁶⁷ Un'altra indagine recente è quella condotta da FRANK JOSEPH ROGANI, *cit.* Si tratta dello studio di un caso, e non quindi di un'indagine avviata per supportare un progetto istituzionale.

disfazione dell'utenza istituzionale verso le risorse elettroniche. Questo discorso verrà approfondito in seguito, quando parleremo dei sistemi bibliotecari di ateneo.

Il Gruppo di lavoro CIBER sulle statistiche d'uso

Nato nel 2004,⁶⁸ il Gruppo si è posto i seguenti obiettivi:

- studiare gli standard internazionali per l'elaborazione delle statistiche relative all'uso delle risorse elettroniche;
- essere un punto di riferimento per il personale tecnico-statistico del CASPUR nella messa a punto delle strategie ottimali per l'estrapolazione dei dati e la produzione di statistiche di comune utilità e di facile lettura, con l'obiettivo finale di produrre report COUNTER *compliant*.

Sempre all'interno del Gruppo di lavoro CIBER l'Università degli studi di Messina ha avviato nel 2004 una rilevazione statistica comparativa interna, tuttora in corso, per evidenziare le possibili difformità tra le statistiche prodotte dagli editori e quelle prodotte localmente.⁶⁹

Come emerge immediatamente dal confronto tra i report statistici di CILEA e CIBER esiste tra i primi e i secondi una forte difformità sia terminologica che nell'uso degli indicatori. Due le cause principali di questa difformità. La prima è ovviamente la mancanza di veri e propri standard di riferimento, nonostante la diffusione sempre più capillare di COUNTER. La seconda è la tendenza alla scarsa cooperazione che caratterizza un po' tutto il contesto italiano ed è all'origine di questa e di molte altre difformità.

Il tema delle risorse elettroniche, tuttavia, ha acquistato velocemente per i sistemi bibliotecari una tale importanza strategica che a farsi carico della necessità di coordinare e sviluppare le politiche di accesso alle RER è stata la stessa CRUI,⁷⁰ attraverso la sua Commissione biblioteche. Quest'ultima ha elaborato una Convenzione che in questi giorni⁷¹ viene sottoposta alla firma dei rappresentanti dei consorzi CASPUR, CILEA, del CIBER e del nuovo costituendo consorzio in ambito CIPE. La Convenzione prevede la costituzione di un Gruppo di coordinamento per l'accesso alle risorse elettroniche (CARE) costituito da dodici membri in rappresentanza delle parti. Il primo compito del Gruppo di coordinamento sarà la predisposizione di un regolamento di organizzazione interna. Il grup-

po si avvarrà di una segreteria organizzativa che, tra le altre funzioni, avrà quella di elaborare statistiche e modelli matematici, avvalendosi delle competenze professionali che, in questi anni, si sono formate nell'ambito dei consorzi di biblioteche.

Report a confronto: gli aggregatori

Secondo quanto scrive Vitiello,⁷² gli aggregatori si distinguono in tre categorie: host di contenuto, gateway e aggregatori full-text.

Gli aggregatori giocano su due fronti: verso le biblioteche, offrendo un servizio bibliografico per l'accesso alle basi di dati di riviste periodiche in full-text pubblicate da editori diversi, e verso gli editori assistendoli nella digitalizzazione delle riviste e nella loro identificazione e disponibilità su un portale.

Tra gli aggregatori che utilizzano il modello gateway rientrano la EBSCO e la SWETS.⁷³

I report EBSCO

La EBSCO produce report statistici per i seguenti prodotti:

- EBSCOhost Electronic Journals Service, un servizio di aggregazione che consente l'accesso, la gestione, la consultazione e la ricerca delle riviste elettroniche. Nella versione *enhanced* la banca dati copre più di 12.400 e-journal;
- Link Source, un *link resolver* basato sulla tecnologia OpenURL;
- EBSCO A-to-Z Service, un servizio di catalogazione elettronica creato per fornire l'accesso a tutte le risorse della biblioteca, integrando le versioni elettroniche delle riviste in abbonamento con i titoli cartacei. A-to-Z contiene anche alcune centinaia di riviste full-text gratuite come quelle DOAJ;
- EBSCOhost Research Databases, un servizio di aggregazione di un centinaio di banche dati tra bibliografiche e full-text.⁷⁴

L'interfaccia EBSCOhost include il sistema di gestione

⁶⁸ Il Gruppo è coordinato da Franco Toni dell'ISS.

⁶⁹ I lavori del Gruppo sulle statistiche d'uso hanno evidenziato alcuni fattori di criticità nei report prodotti dal CASPUR, così come in quelli prodotti dagli editori o dagli aggregatori. In modo particolare si rileva: la mancanza di una terminologia esatta e condivisa (cosa si intende correttamente per accessi, articoli visualizzati, *queries* ecc.? Per una soluzione al problema terminologico il Gruppo di lavoro ha proposto di elaborare un glossario in italiano con riferimento agli standard ISO 2789 e ISO 11620 da affiancare a quello COUNTER, in inglese); l'incomparabilità con i report prodotti da altri soggetti, a causa di set di indicatori utilizzati non omogenei, ma anche in relazione ai differenti software utilizzati per la produzione dei report; la scarsa esportabilità dei rapporti prodotti in formato HTML o PDF. In realtà il formato HTML sarebbe esportabile salvando il file in formato testo, e poi convertendolo in formato Excel. Ciononostante, tra breve, i report CIBER saranno prodotti anche in formato Excel.

⁷⁰ Conferenza dei rettori delle università italiane, <<http://www.cru.it>>.

⁷¹ Novembre 2005.

⁷² GIUSEPPE VITIELLO, *cit.* (2003).

⁷³ <<http://www.ebsco.com>>; <<http://www.swets.com/web/show>>.

⁷⁴ Le informazioni sui report EBSCO sono state fornite per gentile concessione di Annalisa Mamberti, marketing manager della EBSCO Italia. Per la descrizione dettagliata dei vari servizi si rimanda al sito della EBSCO.

EBSCOadmin che genera attraverso una username e password le statistiche d'uso delle risorse elettroniche su base mensile. Il servizio di produzione delle statistiche, *Reports and statistics*, consente all'amministratore di raggruppare i dati per:

- sessioni (numero totale e lunghezza delle sessioni, numero di ricerche per sessione);
- database;
- titoli;
- indirizzi IP;
- interfacce, per quelle risorse che sono accessibili su più piattaforme.

I report prodotti per database e titoli sono COUNTER compliant.

Come gli editori anche gli aggregatori mostrano un interesse strategico per la produzione di statistiche d'uso. Non è un caso, infatti, che sia la EBSCO che la SWETS siano tra i soci fondatori di COUNTER.

Secondo una recente dichiarazione di Oliver Pesch, chief strategist per le risorse elettroniche presso la EBSCO, quest'ultima sta attivamente collaborando con Elsevier a un progetto di ricerca sponsorizzato da COUNTER per mettere a punto delle metodologie di rilevazione dei dati che garantiscano la trasparenza e l'attendibilità dei report prodotti.

Perché ciò avvenga è auspicabile che i produttori di statistiche d'uso dichiarino pubblicamente la metodologia utilizzata per la rilevazione dei dati, il software gestionale e, quanto meno, cerchino di uniformare il percorso attraverso il quale l'utente accede al full-text.

In generale, si ha l'impressione che i *vendors* più coinvolti nei progetti di misurazione statistica siano quelli maggiormente motivati a dimostrare che l'uso dei relativi prodotti è in crescita costante e, pertanto, è ampiamente giustificato un aumento annuo dei prezzi delle riviste.⁷⁵

Perché i sistemi bibliotecari non hanno fino ad ora prodotto report sull'uso delle risorse elettroniche?

Fino ad oggi i sistemi bibliotecari non sono stati in grado di produrre statistiche interne sull'uso delle risorse elettroniche remote sia per motivi di carattere economico – la produzio-

ne di statistiche di questo tipo presuppone grossi investimenti nelle infrastrutture informatiche e nella creazione di uno staff dedicato – sia per motivi di carattere pratico – le riviste risiedono sul server degli editori o dei consorzi.

Alcune biblioteche, in realtà, hanno indagato la possibilità di realizzare sistemi di misurazione locali attraverso l'analisi dei log file⁷⁶ dei *proxy server*.

È il caso dell'indagine condotta tra il marzo 2001 e il febbraio 2002 presso le biblioteche della North Carolina State University,⁷⁷ con risultati apparentemente indiscutibili, in realtà controversi.

Dall'indagine comparativa emerge, infatti, che i maggiori editori e aggregatori (Elsevier, Emerald, ISI, NCLIVE, Project Muse, SilverPlatter, ThomsonGale) forniscono dati sull'uso delle RER più elevati di quelli rilevati in locale.

Ciononostante, secondo gli autori, i risultati ottenuti devono essere letti con cautela, in quanto ci sono molte variabili che possono causare questa discordanza di dati. Per esempio, gli utenti che non accedono a una risorsa attraverso il *proxy server* istituzionale non possono essere registrati a livello locale, mentre vengono rilevati dagli editori.⁷⁸

Un altro problema è quello relativo alla traccia dell'attività dei singoli indirizzi IP, che il sistema locale ignora e l'editore invece registra.

Gli autori concludono che:

more needs to be accomplished in terms of standardizing the way session data gathered among vendors, and the library's data-gathering methods are still being perfected.

Proprio per questa ragione, però, "it is still worthwhile for libraries to keep their own use data".

In Italia, invece, il discorso sulla misurazione statistica interna delle RER attraverso l'analisi dei file di log sta attraversando ancora una fase embrionale e resta fermo all'elaborazione teorica.⁷⁹

Certamente in alcuni sistemi bibliotecari di ateneo si sta diffondendo la consapevolezza della necessità di condurre indagini locali sugli accessi alle RER, soprattutto in quelli maggiormente coinvolti nei progetti di editoria elettronica universitaria,⁸⁰ grazie ai quali le università si stanno riappropriando di un ruolo attivo nella trasmissione, oltre che nella produzione, della conoscenza.

⁷⁵ È davvero alquanto impressionante una recente dichiarazione del chief executive officer della Reed Elsevier, Crispin Davis, secondo il quale poiché l'uso dei periodici Elsevier cresce ogni anno del 75% è più che giustificato un aumento annuo del 5% per le riviste del gruppo editoriale Reed Elsevier. Cfr. PHILIP M. DAVIS – JASON S. PRICE, *cit.*

⁷⁶ "File generato dal sistema (sistema operativo, applicazioni di banche dati o da un webserver) che contiene i dati (tempi e modalità di accesso, tipologia di azioni compiute ecc.) [relativi] al sistema medesimo." La definizione è tratta da: COORDINAMENTO INTERUNIVERSITARIO BASI DATI & EDITORIA IN RETE, *Il CIBER si apre al futuro: un vademecum per l'oggi e per il domani*, Roma, 2004, <http://www.uniciber.it/fileadmin/ciber-doc/IL_CIBER_SI_APRE_AL_FUTURO.pdf>.

⁷⁷ Cfr. JOANNA DUY – LIWEN VAUGHAN, *cit.*

⁷⁸ Questo problema si pone anche per le statistiche prodotte dai consorzi.

⁷⁹ Un progetto per la realizzazione di un sistema informativo di misurazione e valutazione delle RER è quello elaborato nel 2003 da Maurizio di Girolamo per l'Università degli studi di Milano Bicocca, come tesi per il Master in gestione e direzione della Biblioteca dell'Università Cattolica di Milano, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000391/>>. È anche doveroso segnalare uno studio di misurazione interna attraverso l'analisi dei *web server log* del Dipartimento di scienze pediatriche dell'Università degli studi di Torino.

⁸⁰ Cfr. GIUSEPPE VITIELLO, *L'editoria universitaria in Italia*, "Biblioteche oggi", 23 (2005), 3, p. 34-49.

Tuttavia, le iniziative istituzionali di questo tipo sono ancora pochissime, anche perché si devono prima risolvere una serie di problemi. Problemi di carattere economico, prima di tutto, e come abbiamo già messo in evidenza di carattere gestionale (è indispensabile disporre di personale strutturato, dedicato⁸¹ e adeguatamente formato alla misurazione statistica), ma anche problemi più propriamente legati al contesto nazionale, come il differente assetto organizzativo dei sistemi bibliotecari di ateneo che non sempre sono nella condizione di gestire direttamente i dati raccolti sui *proxy server* oppure la diffusa consapevolezza, a torto o a ragione, che i centri di coordinamento dei sistemi bibliotecari abbiano un peso politico ancora insufficiente per svolgere un ruolo determinante nello sviluppo delle collezioni, cartacee o elettroniche che siano.⁸²

Ma la causa principale di questo ritardo è, come sempre, di carattere culturale.

Nell'ambito dei sistemi bibliotecari di ateneo sembrerebbe apparentemente più semplice proporre progetti di analisi sistematica del comportamento degli utenti istituzionali delle biblioteche digitali.⁸³

Si tratterebbe, in pratica, di comparare i dati quantitativi forniti dai report prodotti dai vari soggetti con indagini qualitative sul comportamento di ricerca e il grado di soddisfazione degli utenti, realizzate, generalmente, grazie alla somministrazione di questionari o interviste sul campo,

focus group⁸⁴ oppure, ancora una volta, attraverso l'analisi dei file di log.

Non possiamo e dobbiamo dare per scontato, infatti, che il comportamento, i modi di ricerca, di consultazione, di lettura delle differenti tipologie di utenti istituzionali di ciascun ente nei confronti delle risorse elettroniche siano uguali, per quanto certe tipologie di utenza possano risultare simili.

Pensiamo, per esempio, alle enormi differenze che esistono tra atenei piccoli e grandi, tra quelli monobiblioteca⁸⁵ e quelli con 150 biblioteche,⁸⁶ tra le modalità di ricerca degli studenti e quelle dei ricercatori e docenti,⁸⁷ tra la ricerca per le discipline umanistiche e quella per le discipline scientifiche. L'utilizzo delle risorse elettroniche dipende, in un certo modo, da tutte queste variabili, combinate insieme.

A questo punto, però, è necessario ribadire ancora una volta che le analisi e le indagini statistiche non si improvvisano. Sono il risultato di un'attività strutturata e consolidata di monitoraggio e misurazione dei servizi, presuppongono una stretta collaborazione tra personale bibliotecario, statistico e informatico.

In modo particolare, gli studi sul comportamento degli utenti presuppongono la selezione accurata del campione da intervistare o monitorare, a seconda della metodologia di indagine prescelta, e la selezione delle domande da proporre.

Più in generale, l'attività statistica presuppone "familiarity

⁸¹ "To collect data, and then to analysis and communicate results to staff, can be difficult without the full-time work of a librarian" (cfr. JOANNA DUY — LIWEN VAUGHAN, *cit.*).

⁸² In teoria, una gestione consapevole dello sviluppo delle collezioni digitali presuppone una valutazione a priori e una a posteriori del documento. La valutazione a priori, tramite una griglia di criteri opportunamente predisposta, è utile per gestire un acquisto "consapevole" della risorsa (cfr. ROSSANA MORRIELLO, *Gestire le raccolte elettroniche in biblioteca: problemi e prospettive*, "Bibliotime", 5 (2002), 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-3/morriell.htm>>). La valutazione a posteriori è necessaria per calcolare il costo effettivo della risorsa in relazione ad alcuni parametri, quali per esempio il suo utilizzo e la data di pubblicazione. Le due valutazioni combinate insieme dovrebbero consentire una gestione razionale delle collezioni digitali. In realtà i contratti consortili, secondo la logica imposta dagli editori del "tutto o niente", hanno avuto fino ad ora pochi margini di trattativa nella selezione dei titoli (tranne nel caso della *Unique title list*, lista di titoli selezionati per l'ultimo contratto CIPE-CIBER con Elsevier e, in questi giorni, nel caso della negoziazione per il rinnovo del contratto Kluwer) con conseguenze decisamente negative sulla varietà delle collezioni digitali. Da questi rigidi modelli commerciali i consorzi stanno lentamente cercando di uscire, ma la strada da percorrere è ancora lunga (cfr. JEFFREY N. GATTEN, *An orderly retreat from the big deal: is it possible for consortia?*, "D-Lib Magazine", 10 (2004), 10, <<http://www.dlib.org/dlib/october04/gatten/10gatten.html>>).

⁸³ In Italia sono da segnalare alcuni studi teorici sul comportamento e il grado di soddisfazione degli utenti delle RER. A parte l'indagine CIBER e uno studio effettuato tramite i file di log del CASPUR in MARCO SCARNÒ — DONATELLA SFORZINI, *Caratterizzazione delle abitudini degli utenti mediante metodologie di analisi statistica applicate ai file log degli accessi*, proceedings "La biblioteca digitale: comportamento e opinioni degli utenti. Studi ed esperienze a confronto", Bibliocom 2003 (Seminaro CASPUR), Roma, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004052/>>, segnaliamo uno studio dell'Università degli studi Milano Bicocca, cfr. MARISA CIVARDI — WALTER MAFFENINI — EMMA ZAVARRONE, *Web based methodologies and techniques to monitor electronic resources use in university libraries*, proceedings ICIS (The International Conference on Improving Surveys), Copenhagen, 2002, <<http://eprints.rclis.org/archive/00000265/>>, realizzato attraverso la somministrazione di un questionario online e quello, già citato, sul comportamento degli utenti dell'EV dell'Università della Calabria. Lo studio sul comportamento degli utenti, secondo quanto scrive Di Girolamo, dovrebbe costituire parte integrante del progetto di sistema informativo di misurazione dell'uso delle RER della stessa università.

⁸⁴ Non entriamo, qui, nel dettaglio della metodologia per condurre studi sul comportamento degli utenti. Wang, per esempio, categorizza cinque metodi differenti di condurre ricerche comportamentali: "surveying users; interviewing users (including focus groups); observing users through experiments; observing users in natural settings (including keeping journals); transaction log analysis (included also under 'observing users')" (cfr. PEILING WANG, *Methodologies and methods for users behavioural research*, "Annual Review of Information Science and Technology", 34 (1999), p. 53-99). Saranno poi i responsabili dell'indagine a decidere quale metodologia si adatti maggiormente alle finalità dello studio e alle caratteristiche dell'organizzazione interna.

⁸⁵ Secondo l'indagine del GIM gli atenei monobiblioteca rappresentano il 22% del sistema universitario italiano.

⁸⁶ È il caso, per esempio, dell'Università statale di Milano.

⁸⁷ Non è un caso che particolarmente sensibili a questa tematica siano i centri di ricerca.

with and the correct usage of the information available regarding the means and the resources used".⁸⁸

Un nuovo strumento per la produzione di statistiche: SFX (Search For X)

In realtà, i sistemi bibliotecari che hanno acquistato SFX⁸⁹ hanno a disposizione anche un altro interessante strumento per la produzione di statistiche.

I report di SFX (versione 3.0) sono accessibili tramite l'interfaccia *web-based* di Amministratore del sistema.⁹⁰

Attraverso il modulo Statistics, cliccando sul link "SFX queries" si producono i seguenti report:

- *number of SFX requests and clickthroughs per date*, cioè numero di richieste e click con esito positivo per data;
- *number of SFX requests and clickthroughs per source*, numero di richieste e click con esito positivo per source;
- *number of SFX requests and clickthroughs sorted by object type*, numero di richieste e click con esito positivo per tipologia di risorsa;
- *number of SFX requests and clickthroughs per service type*, numero di richieste e click con esito positivo per tipologia di servizio;
- *number of requests with/without full-text services*, numero di richieste per servizi con/senza full-text;
- *top target services shown in the SFX menu*, numero di volte i *target services* più consultati appaiono nel menu di SFX;
- *number of clickthroughs per target*, numero di click con esito positivo per target;
- *number of clickthroughs per target service*, numero di click con esito positivo per *target service*;
- *number of clickthroughs for one particular journal*, numero di click con esito positivo per un *full-text journal*;
- *most popular journals selected by target, full-text journals* più visualizzati per target;
- *most popular journals selected by source, full-text journals* più visualizzati per source;
- *journals requested but have no full-text*, richieste di visualizzazione di articoli per i quali non è consentito l'accesso al full-text, sulla base delle licenze acquistate;
- *selected document delivery targets by source*, numero di richieste di servizio di document delivery per target;

- *books accessed via SFX ranked by use*, libri elettronici consultati, ordinati in base all'uso in un dato periodo di tempo;
- *services preferred over full-text*, tipologia di servizio prescelto dall'utente per l'accesso al full-text quando una risorsa è disponibile su più piattaforme;

- *unused full-text journals, full-text journals* per i quali non è mai stata attivata dall'utente una richiesta di full-text;
- *number of SFX requests which resulted in SFX menu screen without services*, numero di richieste dal menu servizi di SFX non collegabili ad alcuna tipologia di servizio;
- *number of SFX requests and clickthroughs by IP address*, numero di richieste e click con esito positivo per indirizzi IP;
- *most popular journals*, le riviste con numero maggiore di articoli visualizzati.

Tutti i report sopra elencati possono essere programmati (*scheduled*) per essere prodotti automaticamente dal sistema.

Con i report di SFX ci poniamo, ovviamente, su un piano differente rispetto al tipo di statistiche che abbiamo descritto in precedenza. Al di là di una terminologia che potremmo definire "proprietary di SFX", termini quali *source* e *target*⁹¹ sono inizialmente oscuri ma diventano, man mano che si entra nella logica del software, concettualmente chiari; ci sembra che alcuni rapporti siano particolarmente rilevanti ai fini di elaborare uno sviluppo consapevole delle collezioni digitali, consentendo un'ulteriore verifica e confronto con i dati elaborati da altri soggetti.

Si pensi, per esempio, al report dei periodici richiesti, ma non disponibili in full-text, a quello che rileva gli *unused full-text journals* e a quello, di contro, che rileva i *most popular journals*.

Un altro report di notevole importanza strategica per valutare il tasso d'uso delle proprie collezioni è quello che fornisce il dato relativo al numero di richieste per un tipo particolare di testata. Questo rapporto, infatti, rileva i dati statistici sugli accessi complessivi a un titolo. È, per esempio, il caso dei titoli che sono accessibili su più piattaforme contemporaneamente, come quelli disponibili sul sito dell'editore e su quello dell'aggregatore oppure sono soggetti alla tecnica del *moving wall*.⁹² Tramite un complesso sistema di soglie, SFX è in grado di fornire i dati di accesso unificati provenienti dai differenti target,

⁸⁸ JUDY LUTHER, *cit.* Purtroppo, ancora oggi e nonostante l'ottimo lavoro svolto da alcuni atenei e i risultati ottenuti dall'indagine del GIM, l'attività di misurazione statistica nei sistemi bibliotecari di ateneo è spesso occasionale, non finalizzata a supportare in modo fattuale le decisioni gestionali o la politica degli acquisti. In molti atenei gli unici indicatori raccolti sulle biblioteche sono quelli che, annualmente, vengono richiesti dal MIUR tramite i Nuclei di valutazione interni: numero di ore di apertura, numero di posti a sedere, numero di abbonamenti attivi, numero di volumi. Ancora più complesso e delicato è il discorso sulla valutazione, che ci porterebbe tremendamente *off-topic*.

⁸⁹ A ottobre 2005 si trattava di ventisei atenei italiani su settantasette. Sito Internet del produttore: <<http://www.exlibrisgroup.com/>>.

⁹⁰ Si ringrazia per la gentile collaborazione Atlantis, nelle persone di Liliana Morotti, responsabile dell'Information Services Division, Flavia De Luca e Alessandro Fasoli.

⁹¹ *Source* è la risorsa dalla quale ha inizio il percorso di ricerca dell'utente; es. Ovid, ISI, Proquest, PubMed, catalogo della biblioteca. *Target* è il risultato della ricerca dell'utente, "where a user lands". PubMed, per esempio, può essere sia *source* che *target* di SFX, a seconda dei casi.

⁹² JSTOR definisce il *moving wall* come "the time period between the last issue available in JSTOR and the most recently published issue of a journal. It is specified by publishers in their license agreements with JSTOR, and generally ranges from three to five years. In calculating the moving wall, the current, incomplete year is not counted".

OPAC compreso.⁹³ In tal modo l'utente bibliotecario può utilizzare uno strumento molto efficace per valutare quello che potremmo definire "l'indice di gradimento" di una risorsa.⁹⁴

Conclusioni

In questo articolo si è cercato di analizzare le numerose problematiche relative alla produzione dei report d'uso. Come si è detto più volte, per ottenere una misurazione statistica efficace è indispensabile l'esistenza di standard di riferimento.

In Italia il problema della misurazione dell'uso delle RER viene affrontato, soprattutto e giustamente, a livello di consorzi di biblioteche, il cui ruolo attivo nella produzione di statistiche sarà determinante per la diffusione di una cultura della misurazione.

Solo da poco tempo, invece, i sistemi bibliotecari di ateneo, in modo particolare quelli impegnati nella sfida dell'editoria digitale, si stanno ponendo il problema della rilevazione interna sull'utilizzo delle RER. Naturalmente nell'economia di un'organizzazione ogni problema va affrontato tenendo in considerazione il rapporto costi/benefici, e non è del tutto scontato che produrre statistiche interne sugli accessi alle risorse elettroniche sia una priorità per ogni tipologia di sistema bibliotecario.

Lo sforzo congiunto di consorzi di biblioteche, editori, associazioni professionali, enti di standardizzazione sta rendendo la misurazione statistica sull'uso delle RER sempre più normalizzata e trasparente. L'auspicio è che questo processo di misurazione porti a un effettivo cambiamento

e miglioramento nel management complessivo dei sistemi bibliotecari e, più in particolare, nello sviluppo delle collezioni elettroniche.

La cultura del cambiamento passa a tutti gli effetti attraverso lo sviluppo di una cultura della misurazione e della valutazione.

Abstract

As expenditure for electronic resources grows, libraries need to download statistics to measure the use and, consequently, the cost-effectiveness of their digital collections.

By comparing the usage reports of two vendors (JSTOR and EBSCO) and of two Italian consortia CILEA e CASPUR/CIBER the present article highlights the problems arising from the production of usage statistics. One of the most relevant is the lack of a standard. At the moment, a great number of vendors is COUNTER 1 compliant, although in April 2005 it has been published the second release of the Code of Practice. Some studies and the fact that COUNTER was not created to dictate how publisher hosts and makes content accessible, show that there are more needs to be accomplished in terms of standardizing the way session data are gathered among vendors. In conclusion the article deals with the challenge for the Italian university library systems to produce internal usage statistics.

⁹³ Ci riferiamo, ovviamente, ai casi in cui le risorse elettroniche remote siano state inserite nel catalogo elettronico.

⁹⁴ In un futuro non troppo lontano è lecito pensare che la produzione di report d'uso delle RER sia una funzione integrata nei software per l'automazione di biblioteche più sofisticati. Di fatto esistono già prodotti commerciali che offrono soluzioni innovative di questo genere.