

Risorse elettroniche: inchiesta sull'uso

Il cambiamento nelle abitudini di recupero delle informazioni attraverso le interviste a docenti e ricercatori dell'Area scientifica dell'Università di Urbino

Marcella Peruzzi*

Biblioteca Area scientifica
Università degli studi di Urbino
marcella.peruzzi@uniurb.it

Margarita Pérez Pulido

Universidad de Extremadura
marga@alcazaba.unex.es

Il sistema bibliotecario dell'Area scientifica dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo" è caratterizzato sin dalla sua costituzione, avvenuta nell'anno 1995, da una considerevole frammentazione logistica. Infatti, nonostante l'impegno dedicato alla centralizzazione dei servizi principali mediante la creazione di una biblioteca interfaccata, l'attuale Biblioteca dell'Area scientifica presso il Campus scientifico in località Crocicchia, il persistere di quattordici istituti dislocati in prevalenza nel centro storico di Urbino, ha reso impossibile fornire a tutta l'utenza servizi di pari livello. Ogni sede è dotata di un proprio patrimonio librario, anche se di consistenza disuguale, e le strutture didattiche della facoltà di Farmacia fanno capo a questi istituti del centro storico ai quali afferisce anche una parte del personale docente e ricercatore della facoltà di Scienze. La frammentazione è dunque strutturale.

Per ovviare ai maggiori disagi derivanti da questa situazione, la politica bibliotecaria dell'Area è stata improntata a un deciso impiego delle tecnologie informatiche. Per quanto riguarda il patrimonio librario si è proceduto a una celere catalogazione informatizzata di tutto il posseduto. Per quanto riguarda invece il patrimonio bibliografico maggiormente utilizzato da docenti e ricercatori dell'Area

scientifico, cioè le banche dati e i periodici, si sono nettamente privilegiati gli acquisti in formato elettronico.¹ Inizialmente non sono mancate alcune titubanze. Ad esempio la decisione di passare dall'indice cartaceo della letteratura chimica Chemical Abstract, posseduto dall'Ateneo fin dal 1907, alla banca dati online SciFinder Scholar è stata preceduta da un intenso confronto tra docenti e bibliotecari. Le perplessità residue sono state superate celermente con la prova dei fatti, proprio perché i vantaggi offerti dal formato elettronico sono risultati ancora più tangibili in una situazione di localizzazioni plurime quale presenta l'Area scientifica. L'editoria elettronica ha ridotto considerevolmente i disagi legati alla frammentazione logistica delle sedi ed ha incontrato in tempi brevi una buona accoglienza presso la maggior parte dell'utenza.²

Le offerte di pacchetti elettronici di importanti editori a prezzi decisamente convenienti rispetto all'acquisto delle singole riviste hanno consentito di attuare una politica degli acquisti mirata sulle esigenze che i ricercatori avevano espresso sia direttamente ai bibliotecari, tramite suggerimenti, sia indirettamente, tramite le richieste di document delivery. Quest'ultime, registrate in appositi database, sono state un importante strumento di

rilevazione "in concreto" delle esigenze di studio dei ricercatori dell'Area e hanno orientato gli acquisti verso gli effettivi bisogni dell'utenza.

Tale politica degli acquisti si è dimostrata opportuna e proficua. Nel corso del 2005 il budget assegnato alle biblioteche ha subito un taglio del 20% e di conseguenza l'Area ha ridimensionato drasticamente il numero dei periodici cartacei in abbonamento (con una riduzione di 144 unità). Tuttavia, l'aver sostituito tali abbonamenti piuttosto costosi e poco utilizzati con pacchetti di periodici elettronici dei maggiori editori (in particolare nel settore della chimica, trainante in questa tendenza innovativa) non solo ha prodotto un aumento rilevante delle statistiche di utilizzo dei periodici elettronici, ma contestualmente ha fatto registrare un sensibile calo delle richieste di document delivery verso l'esterno: da 1.055 del 2004 si è passati a 894 del 2006. Questi dati dimostrano che i tagli e le acquisizioni operate negli ultimi anni sono stati in linea con le necessità informative e di ricerca dell'utenza e che un attento monitoraggio della stessa da parte dei bibliotecari incide positivamente sia sull'efficienza della ricerca sia sull'ottimale impiego dei fondi assegnati.

Ovviamente l'innovazione del sup-

porto del materiale bibliografico ha implicato un considerevole mutamento nelle modalità e nelle possibilità offerte a docenti e ricercatori di accedere alla ricerca bibliografica.

Indagare il cambiamento nelle abitudini di recupero dell'informazione è sembrato quindi di fondamentale importanza per un'impostazione ottimale dei servizi. A tale scopo si è deciso di intraprendere un'indagine conoscitiva per ottenere informazioni relativamente a tre ambiti cruciali:

1) la presentazione, l'accessibilità all'uso e l'informazione per l'utilizzo delle risorse elettroniche: sono adeguate? Come possono essere maggiormente incisive?

2) queste risorse vengono realmente utilizzate in tutte le loro potenzialità?

3) quali sono le principali cause dell'utilizzazione mancata o delle carenze informative di base che impediscono un utilizzo pienamente rispondente alle esigenze conoscitive dell'utente?

La finalità ultima era quella di adattare i servizi alle capacità degli utenti e creare nuovi servizi di informazione e formazione, sia tradizionali sia digitali, per raggiungere anche quegli utenti potenziali che non usufruivano pienamente o per nulla dei servizi proposti. Si è deciso di impiegare una metodologia d'indagine legata allo studio di casi da applicare mediante la somministrazione di questionari.³ La stesura del questionario è stata preceduta da un *panel*, cioè da una consultazione mirata di alcuni esponenti del gruppo da investigare (uno o due elementi per ogni categoria rappresentata), al fine di conoscere lo *status quaestionis* e raccogliere informazioni per una migliore impostazione del questionario.⁴

La popolazione di riferimento era composta da tutti i professori ordinari e associati, i ricercatori, gli

TABELLE

Tabella 1 - Popolazione di riferimento

Categoria	Totale	Donne	Uomini
Assegnisti	22	13	9
Associati	58	16	42
Ordinari	26	4	22
Ricercatori	84	44	40
Totale	190	77	113

Tabella 2 - Tasso di risposta per categoria professionale

Categorie	Questionari compilati	Totale categoria	Tasso di risposta
Ordinario	19	26	73,1
Associato	38	58	65,5
Ricercatore	39	84	46,4
Assegnista	17	22	77,3
Dottorato	4	n.d.	
Altro N.S./N.C.	7		

Tabella 3 - Distribuzione (frequenze assolute e percentuali) del sesso degli intervistati per il tempo di utilizzo di Internet

	Uomo	Donna	Totale
1-5 anni	7	9	16
%	9,46	20,00	13,44
6-10 anni	29	26	55
%	39,19	57,78	46,21
Più di 11 anni	38	10	48
%	51,35	22,22	40,33
Totale	74	45	119
	100	100	100

Tabella 4 - Preferenze informative degli intervistati, valori assoluti e percentuali

	Lecture di monografie o periodici	Ricerche bibliografiche su banche dati	Conferenze o atti di congressi	Contatti personali con colleghi
Lecture di monografie o periodici	1 0,8%			
Ricerche bibliografiche su banche dati	58 46,8%	19 15,3%		
Conferenze o atti di congressi	10 8,1%	15 12,2%	0	
Contatti personali con colleghi	3 2,4%	9 7,3%	7 5,6%	1 0,8%
Totale	72 58,06%	101 81,4%	32 25,8%	20 16,1%

Tabella 5 - Scambio di informazioni tra colleghi: valori assoluti e percentuali

	Colloqui informali	Convegni e seminari	e-mail, liste di discussione, forum	telefono
Colloqui informali	7 5,6%			
Convegni e seminari	31 25%	8 6,5%		
e-mail, liste di discussione, forum	18 14,5%	26 21%	8 6,5%	
telefono	7 5,6%	5 4%	12 9,7%	2 1,6%
Totali	63 50,8%	70 56,4%	64 51,6%	26 20,96%

Tabella 6 - Fonti di informazione sulle citazioni

Fonte	N	% degli intervistati
Banche dati	73	58,9
Pagine web	32	25,8
Monografie, riviste	21	16,9
Contatti personali	8	6,5
Conferenze, seminari	4	3,2
Altro (specificare)	1	0,8
Liste di discussione professionali	1	0,8

Tabella 7 - Attività didattiche su risorse elettroniche in funzione dell'adozione di Internet

	1-5 anni	6-10 anni	Più di 11 anni	Totale
Sì	13	43	48	104
No	1	6	1	8
Non svolgo attività didattiche	1	9	0	10
Totale	15	58	49	122

Tabella 8 - Attività didattiche su risorse elettroniche in funzione della categoria professionale

	ordinario	associato	ricercatore	assegnista	dottorando
Sì	16	36	36	10	1
No	3	2	3	0	0
Non svolgo attività didattiche	0	0	0	7	3
Totale	19	38	39	17	4

Tabella 9 - Uso dei servizi nell'ultimo mese

Servizio	N	% degli intervistati
Banche dati	95	79,6%
Periodici elettronici	100	80,6%
Catalogo on line della biblioteca (OPAC)	39	31,5%
Links utili nella pagina web della biblioteca	28	22,6%

assegnisti di ricerca⁵ afferenti alle facoltà scientifiche dell'Università di Urbino, che nel 2006 erano Farmacia, Scienze matematiche, fisiche e naturali, Scienze ambientali e Scienze motorie. Dal momento che il totale della popolazione studiata non era superiore alle 200 unità, si è ritenuto opportuno somministrare il questionario a tutti i soggetti, senza selezionare un campione.

La popolazione di riferimento risulta distribuita come indicato nella tabella 1.

Tramite il questionario abbiamo indagato:

- a) le caratteristiche degli intervistati;
- b) le esigenze informative e le abitudini nella ricerca di informazioni;
- c) la conoscenza, l'uso e la valutazione dei servizi esistenti.

Terminata l'indagine, si è effettuata un'analisi dei risultati volta a determinare i possibili interventi sia a livello informativo sia a livello formativo. È stata applicata un'analisi descrittiva, ma anche un'analisi delle relazioni significative tra le variabili con il test del *chi* quadro.

Il questionario è stato distribuito in maniera capillare o direttamente agli interessati o tramite le segreterie degli istituti di appartenenza.

La ricerca ha avuto un buon livello di partecipazione: sono stati distribuiti 200 questionari e ne sono stati compilati 124, pari al 62%.

Caratteristiche degli intervistati

Il 60% degli intervistati è di sesso maschile, mentre il restante 40% femminile. Rispetto alla popolazione di riferimento (59% uomini, 41% donne) non esistono praticamente differenze.

La parte maggiore (29,8%) della popolazione esaminata ha tra i 36 e i 45 anni (figura 1). Le percentuali diminuiscono man mano che

diminuisce l'età: il 13,7% degli intervistati appartiene alla fascia tra i 31 e 35 anni, il 4,1% ha un'età compresa tra i 26 e i 30 anni e non risultano intervistati che abbiano meno di 25 anni. D'altra parte le percentuali sono simili per gli altri due gruppi: il 26,6% ha più di 56

anni; il 25% ha un'età che varia tra i 46 e i 55 anni.

Il 77,5% degli intervistati sono assunti a tempo indeterminato: di questi il 15,3% sono ordinari, il 30,7% sono professori associati e il 31,5% sono ricercatori. Gli assegnisti (13,7%), i dottorandi (3,2%)

e il resto delle categorie rappresentano una minoranza rispetto alla popolazione di riferimento. In sostanza – confrontando le percentuali delle risposte con quelle della popolazione di riferimento – solo il gruppo dei ricercatori non ha partecipato pienamente all'indagine (tabella 2).

Il 33,9% degli intervistati appartiene alla facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali; il 21% afferisce a Farmacia, il 16,9% a Scienze motorie, e il 6,5% a Scienze ambientali (figura 2). Da notare però l'elevata percentuale di risposte mancanti, forse dovute al posizionamento poco visibile della domanda nella pagina del questionario.

Il tempo di servizio presso l'ateneo può risultare un dato importante per determinare il livello di conoscenza dei servizi offerti e delle risorse disponibili.

Il 26,6% è impiegato presso l'Università da più di 20 anni. Una scarsa minoranza (5,6%) ha iniziato a collaborare con l'Ateneo da meno di un anno. Risultano percentuali mol-

Tabella 10 - Relazione statistica tra necessità di maggior aiuto e categoria professionale

	ordinario	associato	ricercatore	assegnista	dottorando	totale
Sì	62,5	38,89	73,68	70,59	50	63
No	37,5	61,11	26,32	29,41	50	37
	100	100	100	100	100	100

Tabella 11 - Opinione degli intervistati sui metodi di formazione

Metodi di formazione	N	%
Corso di formazione con un esperto	35	28,23
Corso multimediale di autoformazione	4	3,23
Istruzioni scritte (Manuale)	9	7,26
Liste di discussione o di posta	5	4,03
Tramite amici o colleghi	1	0,81
Guida on line (tutorial)	17	13,71
Aiuto del bibliotecario al bisogno	5	4,03

Tabella 12 - Livello di soddisfazione del sito Web della biblioteca

Soddisfazione sito web	Insoddisfacente	Poco soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
Accessibilità	1	10	72	22
Informazioni contenute	0	6	83	14
Organizzazione delle informazioni	0	14	73	12
Aggiornamento delle informazioni	0	11	76	11
Facilità di individuazione e uso dei cataloghi	4	18	63	19
Facilità di individuazione e uso delle risorse	2	22	63	9
Risposta alle e-mail	0	4	46	89
Giudizio complessivo	0	6	85	16

Tabella 13 - Suggerimenti

Ampliamento acquisti	8
Migliori supporti informatici e connessioni di rete	4
Riorganizzazione architettura sito	3
Utilizzo risorse elettroniche da casa	2
Maggiore accesso a Scifinder	2
Corsi di formazione	2
Possibilità accesso risorse non possedute con acquisti personali	1
Lista riviste scientifiche in abbonamento	1

to simili quelle relative agli intervalli di tempo da 1 a 5 anni (16,9%), da 11 a 15 anni (11,3%), e da 16 a 20 anni (16,1%). Infine, il 22,6% degli intervistati sta lavorando in Università da un periodo compreso tra i 6 e i 10 anni (figura 3).

Esigenze informative e abitudini nella ricerca di informazioni

Un'alta percentuale degli intervistati (46,8%) utilizza Internet da 6 a 10 anni o più di 11 anni (39,5%). Soltanto una piccola minoranza lo usa da 1 a 5 anni (12,9%). Bisogna considerare che la creazione reale di Internet risale all'anno 1995, sebbene già dal 1975 siano state realizzate 277 banche dati accessibili in linea in tutto il mondo.⁶ Si deve rilevare, inoltre, che il 3,3% degli utenti dice di non avere mai utilizzato le risorse di informazione elettronica.

Per studiare altre differenze significative tra le diverse categorie di utenti abbiamo messo in relazione la variabile tempo di utilizzo di Internet con il sesso, l'età, la facoltà, la categoria professionale ed il tempo di servizio presso l'Ateneo. La relazione statistica tra la variabile sesso e tempo di utilizzo⁷ è altamente significativa ($\chi_2^2 = 10,291$; $p = 0,006$).

Come si può osservare nella figura 5 e nella tabella 3, sono in maggior numero gli uomini che utilizzano Internet da più di 11 anni; mentre le donne sono in proporzione minore.

L'età degli intervistati costituisce un elemento condizionante che si riflette nel tempo di utilizzo di Internet ($\chi_4^2 = 8,273$; $p = 0,082$). Le maggiori percentuali di uso della rete nei distinti intervalli di età si incontrano tra i 46 anni o più (figura 6).

Invece la facoltà di appartenenza non risulta un elemento condizio-

FIGURE

Fig. 1 - Distribuzione percentuale degli intervistati in base all'età

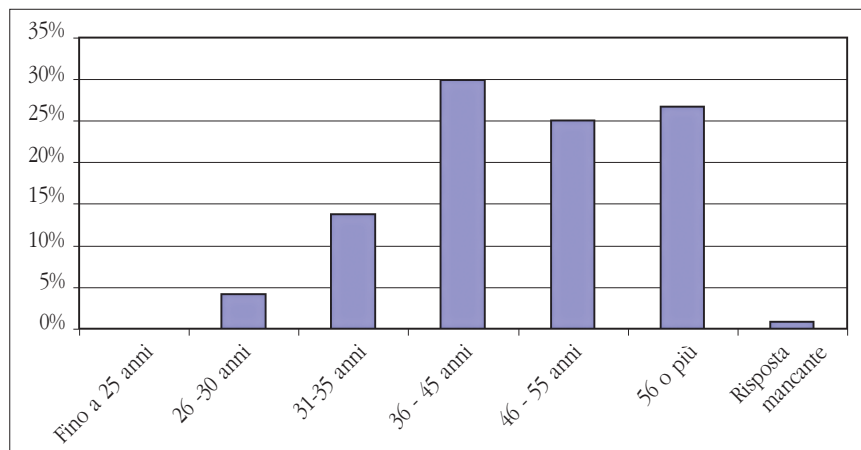


Fig. 2 - Distribuzione percentuale degli intervistati in base alla facoltà

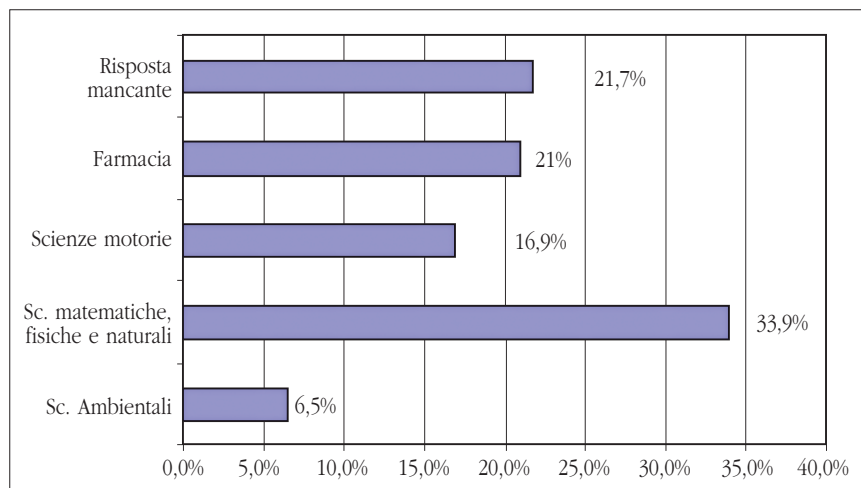
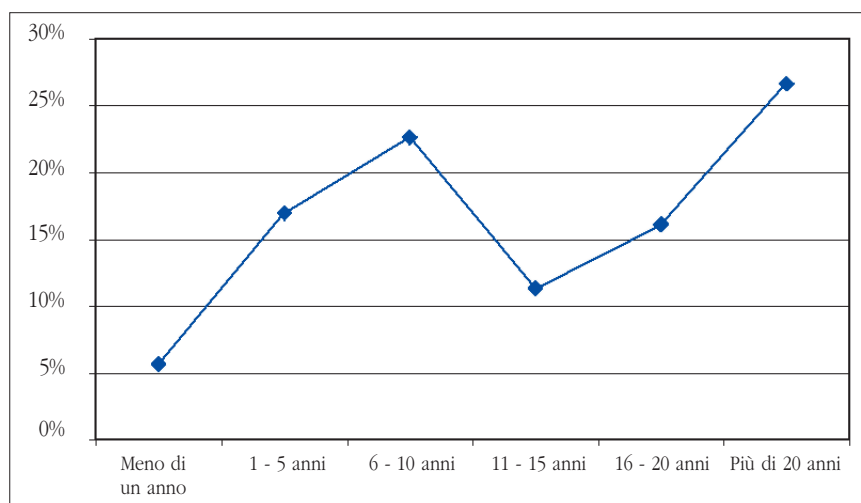


Fig. 3 - Distribuzione percentuale degli intervistati in base al tempo di servizio



nante che si riflette nel tempo di utilizzazione di Internet ($\chi_6^2 = 7,454$; $p = 0,281$). Ciò nonostante, si può osservare che gli intervistati che utilizzano Internet da più tempo sono quelli appartenenti alle facoltà di Farmacia e di Scienze matematiche, fisiche e naturali (figura 7).

Infine, il tempo di servizio presso l'Ateneo influisce significativamente sul tempo di utilizzazione delle tecnologie ($\chi_{10}^2 = 20,944$; $p = 0,021$). E questo dato risulta rilevante perché l'80,6% degli intervistati accedono a Internet dalla sede lavorativa; quindi quegli intervistati che lavorano da più tempo presso l'università accedono più facilmente e con maggior frequenza alle tecnologie (figure 8 e 9).

Per quanto riguarda l'aggiornamento scientifico, la maggior parte degli intervistati (46,8%) combina la lettura di monografie e pubblicazioni periodiche con la consultazione di banche dati. Il 15,3% utilizza esclusivamente le banche dati. Il 12,2% ottiene informazioni per la sua ricerca attraverso le banche dati e la partecipazione a congressi e conferenze.

D'altra parte, l'8,1% preferisce accompagnare la lettura di monografie e periodici alla partecipazione a congressi; mentre il 7,3% affianca i contatti personali con colleghi alla consultazione di banche dati. Solo il 5,6% si accontenta di contatti personali con colleghi insieme alla frequenza a congressi e conferenze (tabella 4).

Non esiste una relazione significativa tra il tempo di utilizzo di Internet e la preferenza nell'uso di fonti di informazione ($\chi_6^2 = 9,179$; $p = 0,164$). Altrettanto poco influiscono l'età ($\chi_{12}^2 = 11,136$; $p = 0,517$), la facoltà di appartenenza ($\chi_9^2 = 8,007$; $p = 0,533$), così come la categoria professionale ($\chi_{15}^2 = 9,634$; $p = 0,842$).

Alla domanda sul metodo di scambio di informazioni con i colleghi,

Fig. 4 - Distribuzione percentuale degli intervistati in base al tempo di utilizzo di Internet

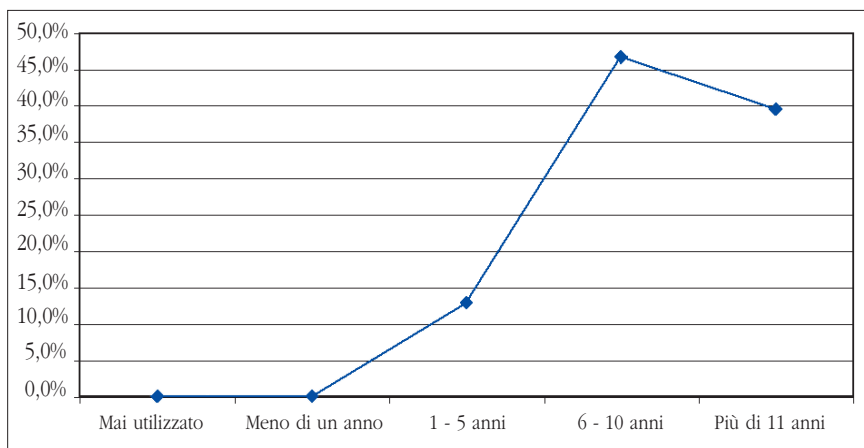


Fig. 5 - Relazione statistica tra sesso degli intervistati e tempo di utilizzo di Internet

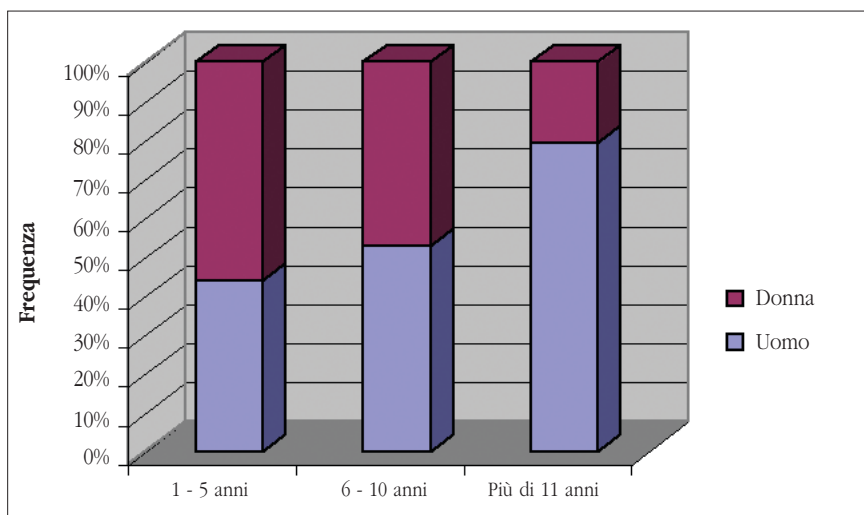


Fig. 6 - Distribuzione percentuale degli intervistati secondo l'età e il tempo di utilizzo di Internet

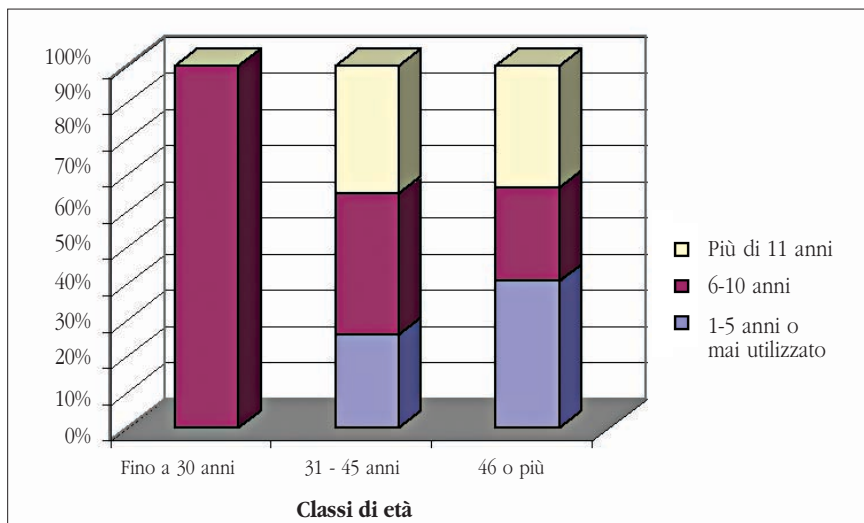


Fig. 7 - Distribuzione percentuale degli intervistati secondo la facoltà e il tempo di utilizzazione di Internet

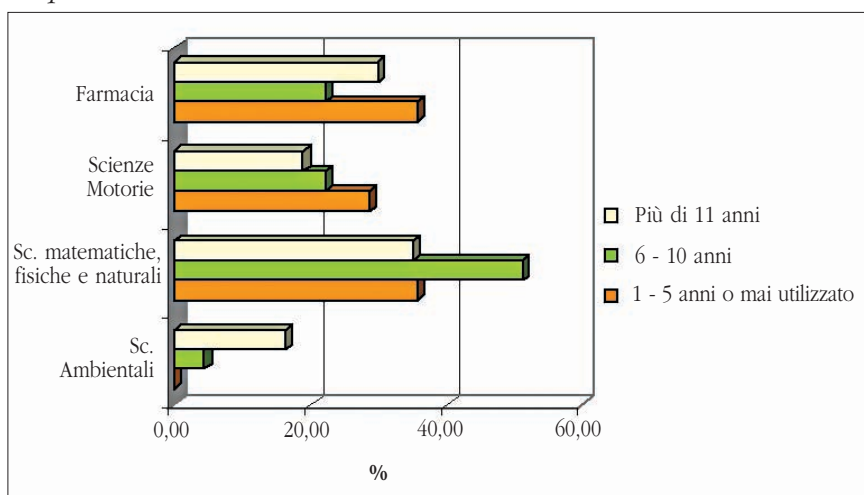


Fig. 8 - Distribuzione percentuale del tempo di servizio presso l'Ateneo e del tempo di utilizzazione di Internet

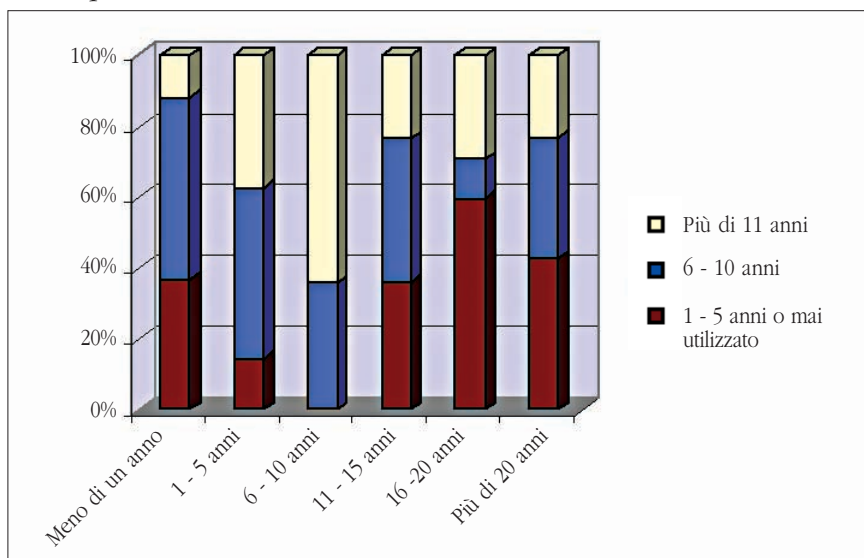
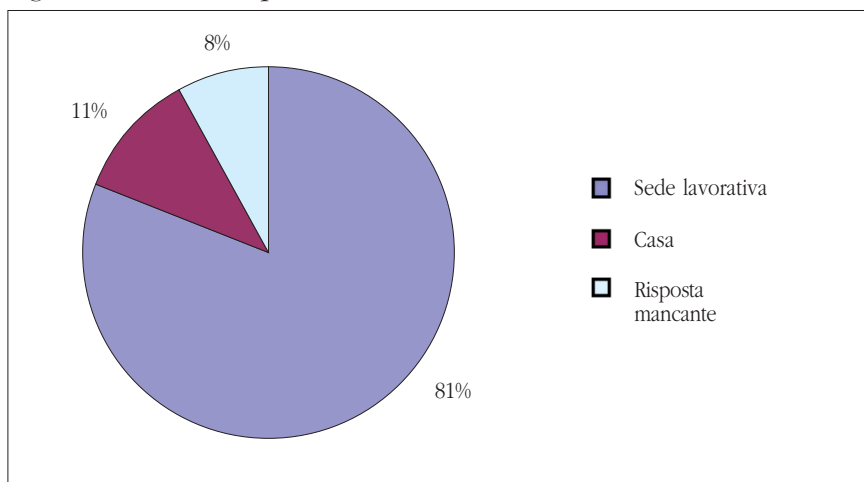


Fig. 9 - Distribuzione percentuale di accesso a Internet



la maggioranza (60,5%) ha risposto che utilizza una forma mista di colloqui informali, convegni o seminari e strumenti come l'e-mail, le liste di discussione e i forum (tabella 5).

I principali metodi di aggiornamento professionale sono la newsletter (46%), gli alert (13,7%), i forum (8,9%) e le liste di discussione (5,6%) (figura 10).

Infine il 6,5% ha risposto "Altro"; come risposte più rilevanti abbiamo: "Periodici", "Frequenza a centri di ricerca", "Banche dati bibliografiche on line", "Riviste congressi banche dati", "PubMed", "Internet".

Quest'ultima variabile è stata messa in relazione con le altre variabili del questionario, con l'obiettivo di conoscere se i metodi di aggiornamento professionale sono condizionati da una serie di fattori come l'età, la categoria professionale o la facoltà. In questo caso, dobbiamo rilevare che né l'età ($\chi_{16}^2 = 25,430$; $p = 0,493$), né la categoria professionale ($\chi_{20}^2 = 17,837$; $p = 0,598$), né la facoltà ($\chi_{12}^2 = 7,252$; $p = 0,841$) influiscono significativamente.

Per valutare l'atteggiamento verso i propri bisogni informativi abbiamo inserito la domanda: "Cosa ha fatto l'ultima volta che ha avuto la sensazione di non aver trovato quello che cercava?". Abbiamo avuto due principali tipologie di risposta.

La maggioranza (40%) ha preferito ripetere la ricerca. Il 32,3% degli intervistati ha deciso di consultare il personale della biblioteca. D'altra parte, rivolgersi ad altre biblioteche costituisce un'ulteriore possibilità, alla quale ha risposto il 7,3%. L'11,3% non ha mai avuto la sensazione di non trovare quello che cercava (figura 11).

Un altro bisogno informativo tipico è sapere se un proprio lavoro è stato citato da altri. Secondo i risultati ottenuti, la maggioranza degli intervistati (58,9%) trova risposta a questa domanda tramite una banca dati, il 25,8% attraverso una

pagina Web, il 16,9% per mezzo di monografie o periodici (tabella 6). Non esiste una relazione statistica significativa fra questa variabile e il tempo di utilizzo di Internet ($\chi^2 = 9,119$; $p = 0,167$).

Infine, abbiamo indagato il rapporto tra didattica e risorse elettroniche pertinenti. La maggioranza degli intervistati (84,7%) segnala ai suoi studenti l'esistenza delle risorse elettroniche utili per la ricerca di informazioni. Solo il 6,5% ha risposto di non trattare le risorse elettroniche durante la didattica (figura 12). Da quanto tempo si utilizza Internet è determinante nell'analisi di questa variabile ($\chi^2 = 12,417$; $p = 0,015$) (tabella 7).

Allo stesso modo, anche l'età è altamente significativa per quanto riguarda le risorse elettroniche durante l'attività didattica ($\chi^2 = 41,186$; $p = 0,000$) (figura 13).

Infine, sia la categoria professionale ($\chi^2 = 58,277$; $p = 0,000$) (tabella 8) che la facoltà ($\chi^2 = 8,244$; $p = 0,221$) (figura 14) influiscono in modo significativo.

In un quadro generalmente positivo, sembra che gli associati, i ricercatori e gli assegnisti siano più inclini a segnalare le risorse elettroniche. Per quanto riguarda le facoltà, possiamo segnalare che i pochi "no" si distribuiscono tra Farmacia e Scienze matematiche, fisiche e naturali.

Conoscenza e uso dei servizi di informazione

Nella sezione finale abbiamo indirizzato l'indagine verso l'utilizzo delle risorse offerte dal sito della biblioteca e sulla loro valutazione riguardo ad accessibilità e utilità. Innanzitutto si è cercato di identificare quale sia stato il servizio di informazione più utilizzato nel mese precedente alla ricerca (tabella 9). In questo caso, la maggior parte degli intervistati ha con-

Fig. 10 - Opinione degli intervistati sui metodi di aggiornamento professionale

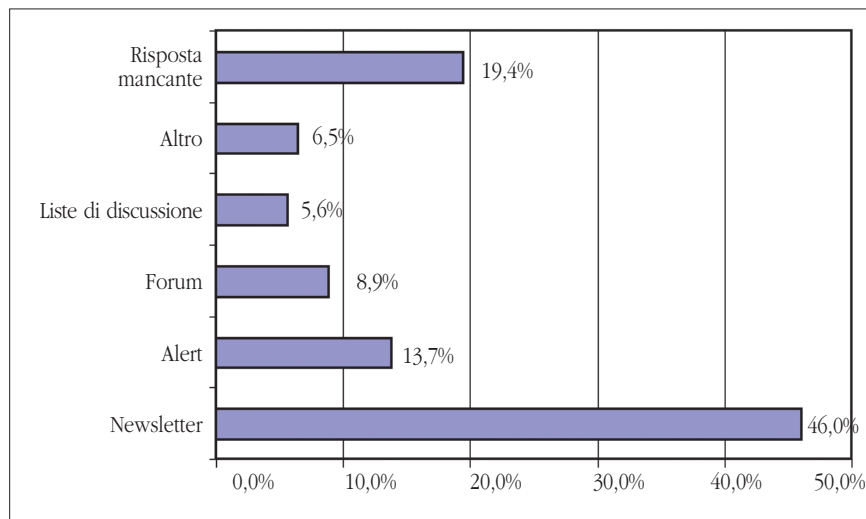


Fig. 11 - Distribuzione percentuale dei metodi di ricerca di informazioni

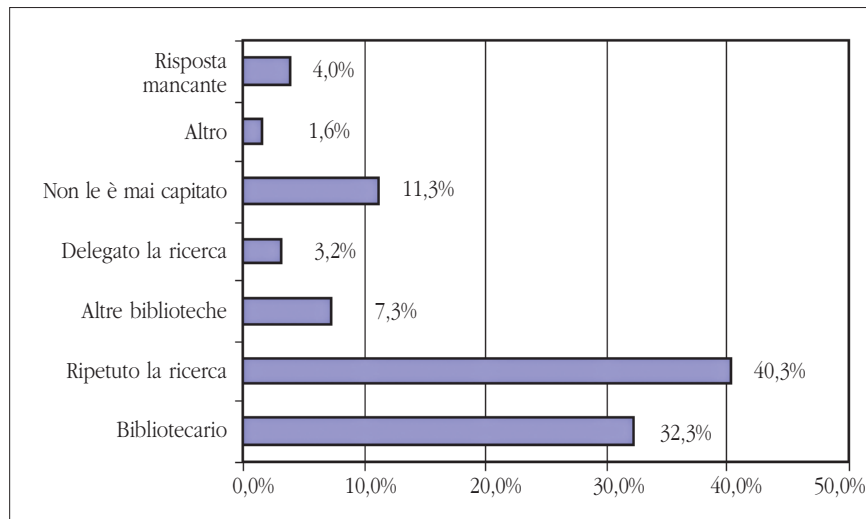


Fig. 12 - Attività didattica e uso delle risorse elettroniche

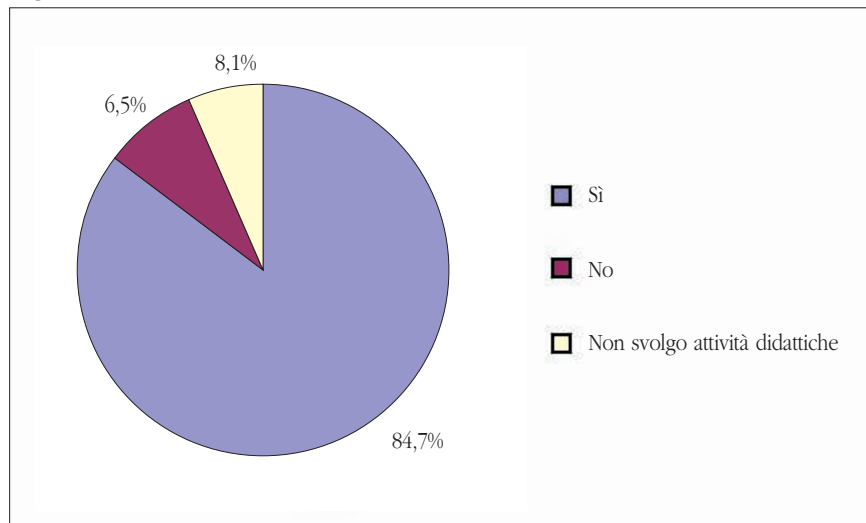


Fig. 13 - Attività didattiche su risorse elettroniche in funzione dell'età

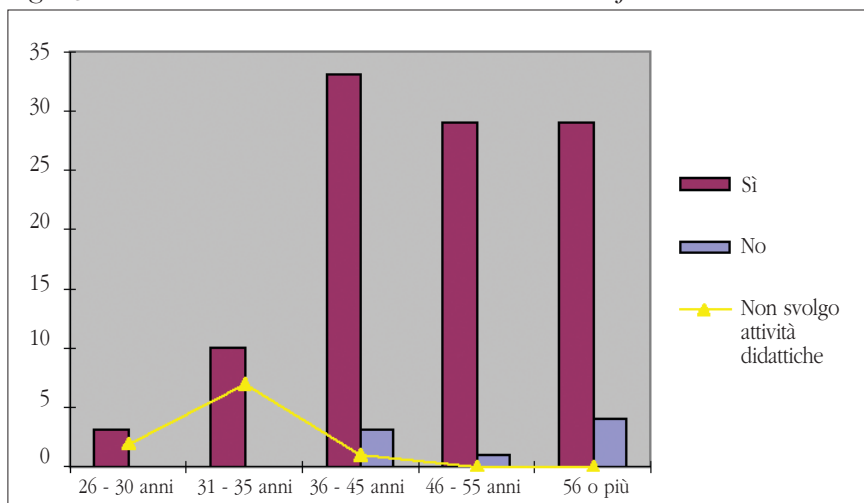


Fig. 14 - Attività didattiche su risorse elettroniche in funzione della facoltà di appartenenza

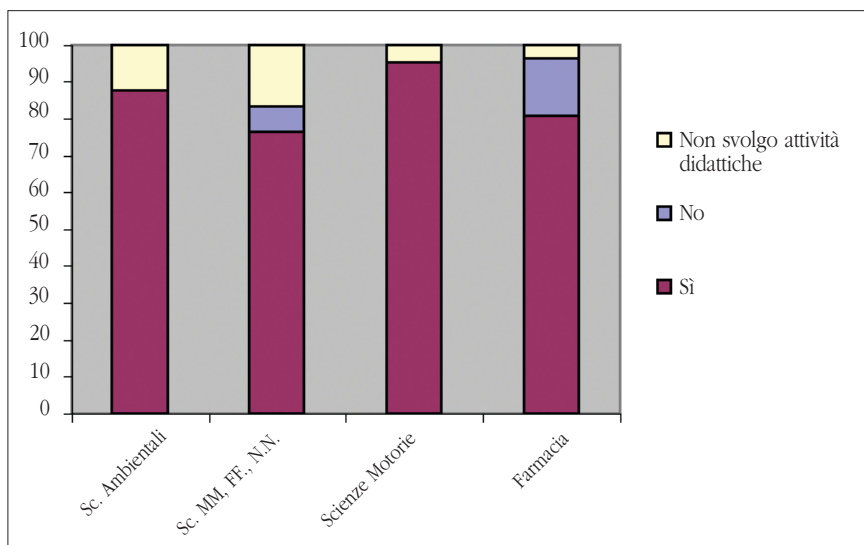
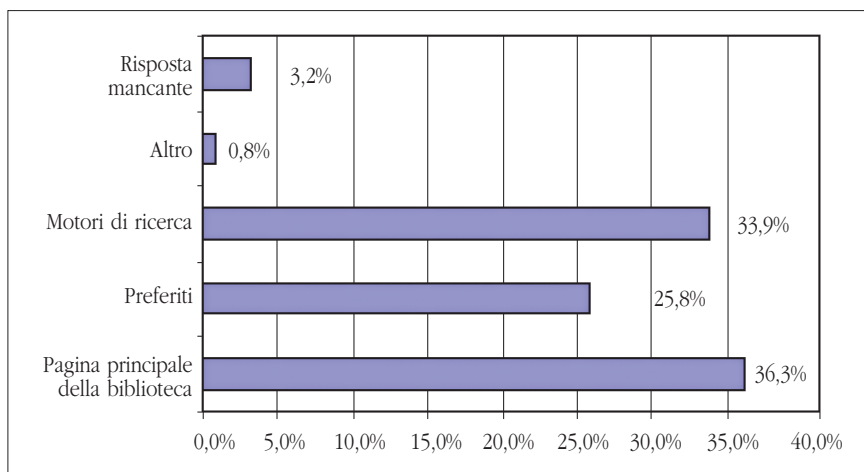


Fig. 15 - Percorso per accedere ai servizi di informazione



sultato le banche dati e i periodici elettronici (76,6% e 80,6% degli intervistati), mentre il servizio meno utilizzato è stato quello dei link utili suggeriti nella pagina Web della biblioteca (22,6%).

In generale, gli intervistati raggiungono i servizi di informazione tramite la consultazione della pagina principale della biblioteca (36,3%). Un'alta percentuale usa i motori di ricerca (33,9%) e un 25,8% vi accede attraverso lo strumento "preferiti" del browser (figura 15).⁸

La facoltà di appartenenza influenza significativamente sul percorso d'accesso ai servizi informativi. La pagina Web della biblioteca viene utilizzata prevalentemente dai docenti di Farmacia e Scienze matematiche, fisiche e naturali; la maggior parte del personale di Scienze ambientali vi accede attraverso un percorso personalizzato, mentre la facoltà di Scienze motorie – che ha un carattere maggiormente interdisciplinare rispetto alle altre – si rivolge in larga parte a generici motori di ricerca ($\chi_0^2 = 26,2714$; $p = 0,002$) (figura 16).

Abbiamo chiesto agli intervistati la loro opinione sul grado di accessibilità di determinate risorse elettroniche pertinenti il loro campo di ricerca.⁹ I risultati mostrano il maggior apprezzamento per Science Server, siti con full text gratuiti e American Chemical Society, anche se non mancano in merito opinioni diametralmente opposte.

La maggioranza degli intervistati considera Science Server (36,3%) e i siti con full text gratuiti (25%), oltre che accessibili, anche molto utili alle loro ricerche.

Per quanto riguarda le banche dati, quelle considerate più accessibili dalla maggior parte degli intervistati sono PubMed (39,5%) e ISI - Journal Citation Reports (29%), che sono considerate anche le più utili. Al contrario, Scifinder Scholar 2006 è considerata la meno accessibile (infatti è l'unica banca dati

con accesso monoutente); d'altro canto SciFinder ha registrato un alto apprezzamento per la sua utilità. Secondo i dati ottenuti dal nostro studio, la maggioranza degli intervistati (62%) considera sufficienti le risorse elettroniche offerte dalla biblioteca universitaria. Esiste comunque una percentuale relativamente alta (38%) che conosce altre risorse utili per il proprio lavoro, che non vengono messe a disposizione dalla biblioteca (figura 17).

La maggioranza degli intervistati (63%) avverte la necessità di un maggior aiuto da parte della biblioteca per conoscere l'offerta delle risorse elettroniche disponibili. Tra le motivazioni di chi invece ha risposto di non aver bisogno di ulteriore supporto si riscontra prevalentemente la soddisfazione e la sensazione di autosufficienza rispetto alla situazione attuale (figura 18).¹⁰

La facoltà è un fattore determinante che influisce su questo aspetto ($\chi_3^2 = 7,475$; $p = 0,058$).

Come possiamo vedere dalla figura 19, gli utenti che hanno segnalato le necessità di maggiori informazioni riguardo alle risorse elettroniche, afferiscono alle facoltà di Farmacia e Scienze motorie; la prima è – come abbiamo detto – una facoltà priva di una vera e propria biblioteca, ma anche il centro di ricerca principale di Scienze motorie è localizzato in una sede che dista notevolmente dalla biblioteca di facoltà, che si trova presso le strutture didattiche.

Anche la categoria professionale degli intervistati costituisce un fattore decisivo ($\chi_5^2 = 17,266$; $p = 0,004$), come si vede in tabella 10. I ricercatori e gli assegnisti richiedono un aiuto per un migliore utilizzo in misura relativamente maggiore della media; gli ordinari rientrano nella media e gli associati sembrano più autosufficienti.

Né l'età ($\chi_4^2 = 3,103$; $p = 0,541$) né il tempo di utilizzo di Internet ($\chi_2^2 = 0,494$; $p = 0,781$) influiscono

Fig. 16 - Percorso per accedere ai servizi di informazione in funzione della facoltà

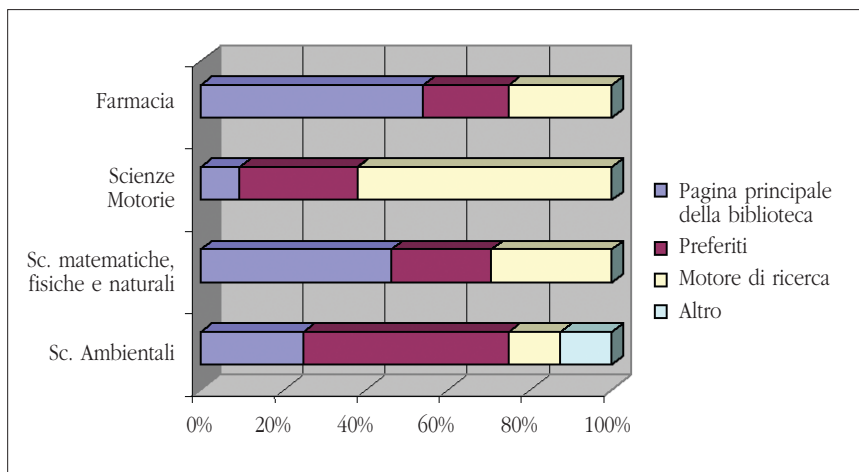


Fig. 17 - Conoscenza di risorse elettroniche utili ma non messe a disposizione dalla biblioteca

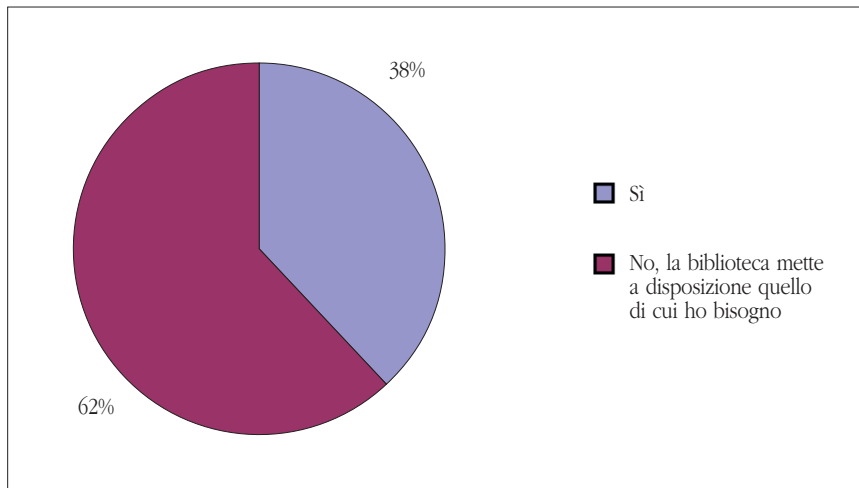


Fig. 18 - Opinione degli intervistati sulla necessità di un maggiore aiuto dalla biblioteca

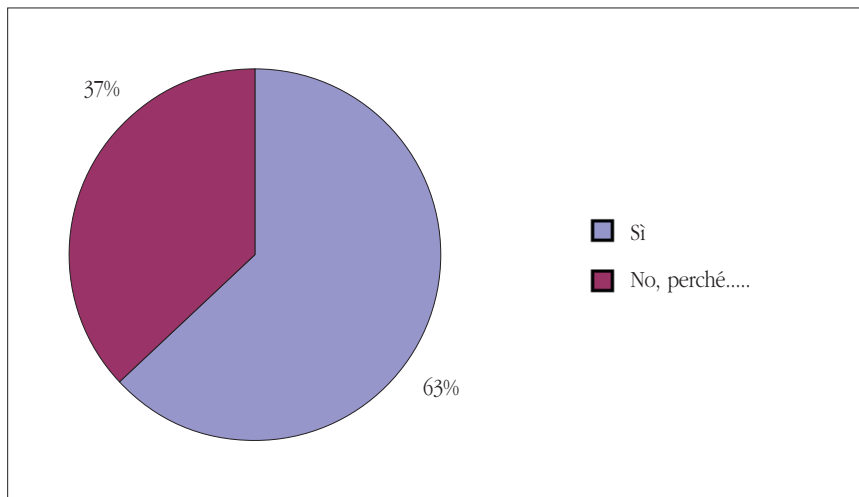


Fig. 19 - Relazione statistica sulla necessità di maggior aiuto e la facoltà di appartenenza

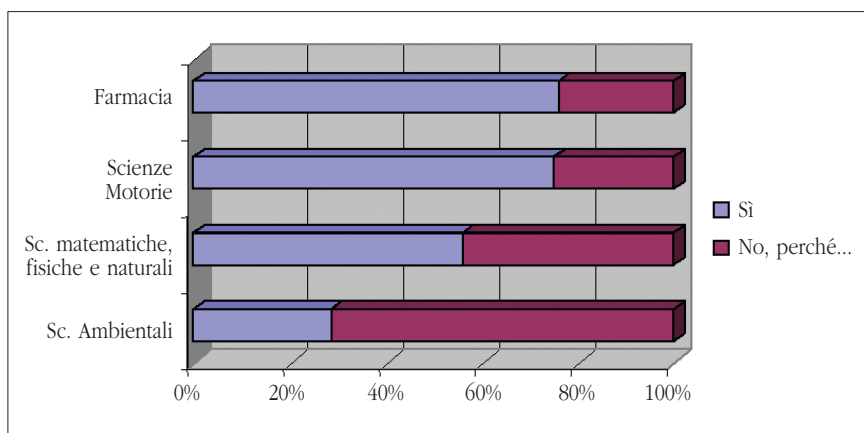


Fig. 20 - Opinione degli intervistati sulla durata delle iniziative di formazione

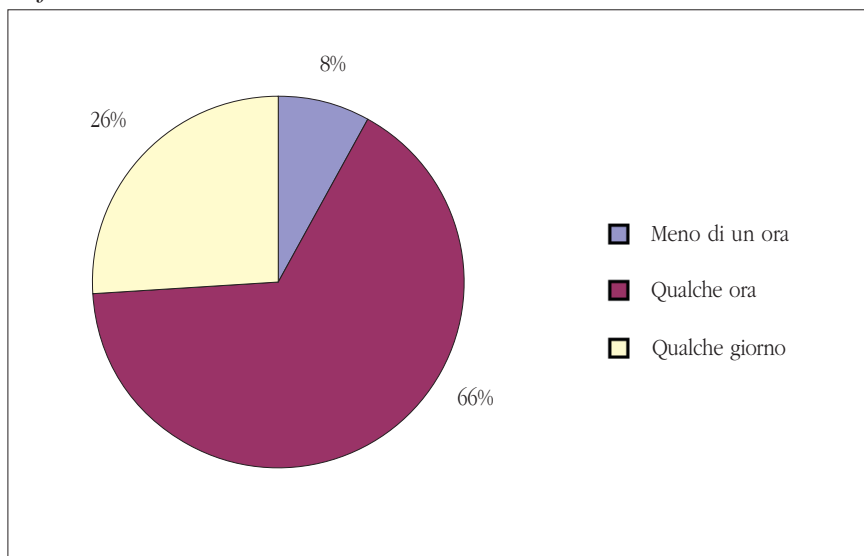
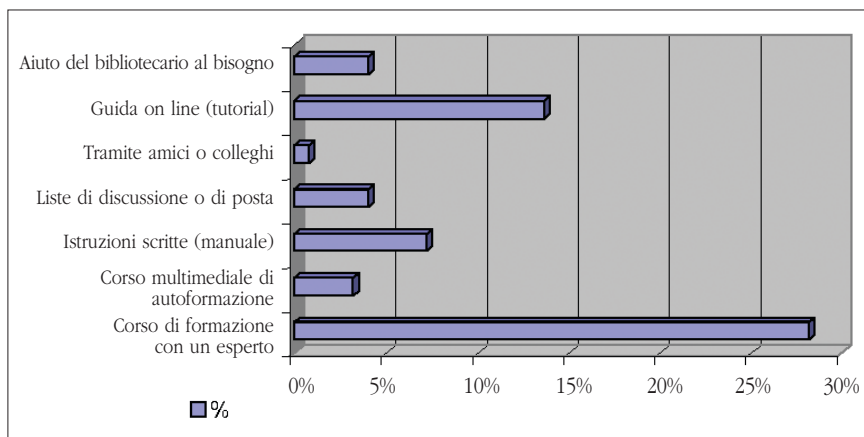


Fig. 21 - Opinione degli intervistati sui metodi di formazione



no significativamente sulla necessità di ottenere più aiuto per l'uso delle risorse elettroniche.

Abbiamo domandato agli intervistati quali fossero i metodi maggiormente efficaci per raggiungere la conoscenza e la comprensione delle risorse elettroniche (tabella 11). Il 28,23% ha risposto che preferisce i corsi di formazione da parte di esperti e il 13,71% ha come preferenza le guide online.

Inoltre, è importante segnalare la scarsa percentuale di risposte ottenuta dall'opzione "tramite amici o colleghi" (0,81%). Da tutto ciò, si deduce che gli intervistati prediligono i metodi di formazione formali e programmati, attraverso corsi specializzati tenuti da un esperto o guide on line. Non si trovano indicati, invece, metodi informali che richiedano autoformazione, attraverso un programma o tramite la consultazioni di amici o colleghi.

Riguardo al tempo da dedicare alla realizzazione di attività di formazione sulle risorse elettroniche, la maggior parte ha risposto "qualche ora" (66%) o "qualche giorno" (26%) (figura 20).

L'ultimo argomento trattato riguarda la valutazione della qualità del sito Web della biblioteca e dei servizi ad esso connessi.

I dati mostrano che gli intervistati sono molto soddisfatti dalle risposte alle e-mail. All'opposto, sono poco soddisfatti dalle modalità di individuazione e uso dei cataloghi e delle altre risorse esterne (tabella 12).

Il forte apprezzamento per la risposta alle e-mail è da interpretare come una soddisfazione per il servizio di document delivery, che offre la possibilità di integrare le risorse bibliografiche non possedute dalla biblioteca a costi bassi e con tempi relativamente brevi. Il sito nel suo complesso è passibile di numerosi miglioramenti, forse più di quelli che sono emersi dalle risposte al questionario; in questo caso, però, si deve tener pre-

sente la possibilità che gli intervistati abbiano volutamente evitato di rivolgere critiche troppo dure a quello che si ritiene il servizio – tra quelli oggetto di indagine – maggiormente legato al personale di biblioteca, temendo di urtarne la sensibilità; proprio per questa ragione le mancanze segnalate possono essere interpretate con una rilevanza maggiore di quella meramente numerica, in particolare per quel che riguarda la facilità di individuazione ed uso delle risorse, dei cataloghi e l'organizzazione delle informazioni. Bisogna tra l'altro notare che il questionario è stato distribuito prima dell'acquisto di un catalogo unico per i periodici elettronici, che ha semplificato in maniera considerevole la ricerca di queste risorse, anche se l'abitudine al suo utilizzo non è ad oggi estesa a tutta l'utenza, come dimostrano le richieste di document delivery per periodici elettronici acquistati dalla biblioteca e quindi consultabili direttamente.

Soltanto 23 sono stati i suggerimenti liberi emersi dai questionari; alcuni di essi sono raggruppabili sotto la voce generale ampliamento acquisti (in alcuni casi è stato indicato anche il settore disciplinare: matematica, informatica, tecnica del territorio); si richiede inoltre un miglioramento dell'accesso alla rete ed anche una riorganizzazione dell'architettura del sito della biblioteca (tabella 13).

Considerazioni finali

I dati raccolti mostrano un vivo interesse da parte degli intervistati per le risorse elettroniche e per le potenzialità che esse offrono nella ricerca delle informazioni bibliografiche. L'indagine ha altresì permesso di individuare determinate criticità. Alcune di esse sono di ordine economico. Il 38% degli intervistati ha dichiarato di conoscere

risorse elettroniche utili per la sua ricerca che non sono messe a disposizione dal sistema bibliotecario. Pertanto – anche grazie a un incremento del budget assegnato – nel corso dell'ultimo anno è stata aumentata considerevolmente l'offerta di periodici elettronici e si cerca di riprogrammare la politica degli acquisti dell'Area Scientifica alla luce delle attuali esigenze di ricerca.

Di contro, dall'indagine svolta è emersa nettamente l'esistenza di fasce di utenti che non hanno ancora acquisito le corrette metodologie per l'utilizzo delle risorse elettroniche e si trovano spaesate di fronte a un'offerta vasta, ma non sempre presentata in modo chiaro, come evidenziato dal 63% degli intervistati che ha dichiarato di sentire la necessità di un maggior aiuto da parte della biblioteca per conoscere le risorse elettroniche disponibili; ciò viene sottolineato dal consistente numero di richieste di formazione sia tramite esperti, sia mediante guide online. È interessante rilevare quanto la figura del bibliotecario e la vicinanza della biblioteca alla sede di lavoro venga percepito come un elemento importante di sostegno alla ricerca. Ciò risulta sia dal fatto che il 32% degli intervistati si è rivolto al bibliotecario in caso di difficoltà, sia dalla richiesta di un maggiore aiuto nelle ricerche bibliografiche proveniente proprio da quelle fasce che per ragioni logistiche riescono meno a interagire con la biblioteca. Sembra evidente che, nonostante i rischi di disintermediazione¹¹ che si corrono nell'affidarsi massicciamente alle risorse elettroniche, la presenza del bibliotecario risulti comunque importante; ciò viene ribadito anche dal fatto che il 36,6% degli intervistati accede alle risorse elettroniche tramite la pagina della biblioteca.

D'altro canto il fatto che gli altri due terzi dell'utenza utilizzino mo-

tori di ricerca e percorsi personalizzati tramite i *favorites* del proprio browser per accedere alle risorse elettroniche dell'Ateneo, indica che la biblioteca deve porsi come prioritario l'obiettivo di raggiungere questa utenza attraverso percorsi alternativi al sito della biblioteca, in particolare per aggiornarla sulle novità. Già da alcuni anni i nuovi acquisti e le altre comunicazioni di rilievo vengono diffuse tramite la mailing list dei docenti e dei ricercatori, ma indubbiamente potrà essere utile ricorrere a strumenti più incisivi e coinvolgenti, come newsletter o forum, anche sfruttando le potenzialità del Web 2.0.¹²

Dall'indagine è risultata indispensabile una revisione della pagina Web, per renderla più accattivante e chiara nell'esposizione dei contenuti e per eliminare tutte le ridondanze ed i passaggi inutili.¹³ Essa è già stata arricchita di *tutorial* creati appositamente a sostegno dei corsi di formazione. Tuttavia la segnalazione della scarsa consultazione dei link utili e il considerevole utilizzo di percorsi differenti da quello offerto dalla biblioteca, suggeriscono anche di creare dei percorsi alternativi tramite la pubblicazione di una serie di *virtual reference desks* (VRD) personalizzati in relazione ai vari settori disciplinari, che inducano ad un ottimale utilizzo delle risorse già conosciute e stimolino l'approccio a quelle ancora poco note (come ad esempio quelle gratuite disponibili in rete indicate attualmente tramite i link utili).¹⁴ La collocazione strategica di questi VRD è fondamentale; essi dovranno trovarsi all'interno di siti che l'utente abbia la necessità di frequentare, catturandone l'interesse. Per questo si è pensato di affiancare al VRD anche il servizio di dispense online organizzato e gestito da personale della biblioteca che funga da tramite tra studenti e docenti. Il VRD sarà consultabile

dalla pagina della biblioteca, ma anche da quella del corso di laurea. Al VRD si affiancherà anche il servizio di reference digitale¹⁵ per cercare di ridurre ulteriormente le distanze logistiche tra la biblioteca principale e le sedi distaccate.

Merita infine sottolineare che l'indagine qui presentata è stata essa stessa un efficace strumento di autopromozione da parte della biblioteca. Richiedere opinioni e prospettare nuovi servizi ha messo in evidenza per l'utenza la presenza e la disponibilità del personale bibliotecario; infatti, a seguito della somministrazione del questionario, le domande di formazione giunte in biblioteca sono triplicate e non solo per gli studenti – ai quali in precedenza erano stati rivolti i corsi – ma soprattutto per dottorandi e master, e non di rado le lezioni sono state seguite anche da ricercatori e docenti.

Note

* Hanno collaborato Giovanni Di Domenico, Vincenzo Russo, María Terrón Torrado

¹ S. BENDANDI, *Struttura e infrastrutture della biblioteca universitaria nell'era digitale: tendenze in atto*, "Bollettino AIB", 40 (2000), 3, p. 331-346. Sulle problematiche connesse al formato elettronico vedi da ultimo M. CASSELLA, *Le biblioteche nella transizione al "solo elettronico"*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), 5, p. 3-13.

² Si sono registrate alcune eccezioni di docenti che per qualche anno hanno continuato ad acquistare con i propri fondi copie cartacee delle riviste che l'Area forniva in formato elettronico; attualmente tutti si sono adeguati alla politica degli acquisti della biblioteca.

³ L'indagine si è basata su una precedente esperienza di ricerca i cui risultati si possono leggere in M. PÉREZ PULIDO – M. TERRÓN TORRADO, *La teoría de la difusión de la innovación y su aplicación al estudio de la adopción de recursos electrónicos por los investigadores de la Universidad de Extremadura*, "Revista española de

documentación científica", 27 (2004), 3, p. 308-329.

⁴ Questa è stata la tempistica impiegata per l'indagine: giugno 2006: *panel*; luglio 2006: stesura del questionario e prova di somministrazione; settembre 2006: aggiustamento del questionario e stesura definitiva; ottobre-novembre 2006: somministrazione del questionario; gennaio-febbraio 2007: immissione ed analisi dati; primavera 2007: stesura del rapporto finale e progettazione dei nuovi servizi.

⁵ Nell'indagine sono stati inclusi anche quei dottorandi che erano caratterizzati da una presenza costante presso i laboratori di ricerca.

⁶ J. GILLIES – R. CALLIAU, *Com'è nato il web*, Milano, Baldini & Castoldi, 2002; M. A. GARCÍA MORENO, *Pasado y presente de las bases de datos accesibles en línea: el caso español*, in *Actas I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación: Teoría, Historia, y metodología de la Documentación en España (1975–2000): 14–17 de Noviembre de 2000*, Madrid, UCM, p. 525 - 537.

⁷ Nel grafico si vedono solo tre valori della variabile tempo di utilizzo di Internet, poichè nessun intervistato ha indicato le altre opzioni.

⁸ Soltanto un intervistato ha risposto che raggiunge i servizi di informazione grazie a "Siti delle riviste, sito ISI".

⁹ Sul tema vedi F. BEVILACQUA, *Usabilità e uso dei periodici elettronici*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 3, p. 5-13.

¹⁰ Queste le risposte: "utilizzo risorse online", "frequento poco la biblioteca", "è chiaro come usare tali risorse", "me la cavo da sola", "ho già tutto l'aiuto possibile", "per l'uso che ne faccio è sufficiente", "servizio già puntuale ed efficiente", "ho trovato sempre la massima disponibilità", "ho un contatto frequente e soddisfacente", "persone disponibili e preparate", "riesco a gestire le mie necessità da me stesso", "le modalità di utilizzo sono intuitive", "semplicità di utilizzo", "quando c'è la possibilità di accedere a contenuti utili non è difficile farlo", "adeguatamente informati", "credo di poter affermare di essere autosufficiente", "posso utilizzare altre fonti", "quello che è fornito è più che sufficiente".

¹¹ Vedi L. BIANCIARDI, *Ma il fenomeno della 'disintermediazione' esiste davvero?*, "AIDA", 3-4 (2000), p. 42-45; I. FOU-

RIE, *¿Debemos tomarnos en serio la desintermediación?*, "Anales de documentación", 4 (2001), p. 267-282; B. QUINT, *Disintermediation marches on*, "Information today", 22 (2005), 11, p. 7-8; D. GROSSMAN, *A lesson from Portugal, or fighting disintermediation*, "Searcher", 14 (2006), 4, p. 45-47.

¹² Sull'argomento si veda, recentemente, P. BRADLEY, *How to use Web 2.0 in your library*, London, Facet, 2007; M. CASEY – L. SAVASTINUK, *Library 2.0: a guide to participatory library services*, Medford, Information today, 2007; F. DI GIAMMARCO, *Library 2.0, ovvero la centralità dell'utente*, "Biblioteche oggi" 25 (2007), 5, p. 23-25.

¹³ Si veda C. GNOLI – V. MARINO – L. ROSATI, *Organizzare la conoscenza. Dalle biblioteche all'architettura dell'informazione per il web*, Milano, Tecniche nuove, 2006.

¹⁴ G. G. CHOWDHURY, *Digital libraries and reference services: present and future*, "Journal of documentation" 58 (2002), 3, p. 258-283; B. DETLOR – V. LEWIS, *Academic library web sites: current practice and future directions*, "The Journal of academic librarianship", 32 (2006), 3, p. 251-258; M. DI CICCO – G. MAZZITELLI, *La Tor Vergata digital library*, "Biblioteche oggi", 25 (2007), 4, p. 23-28.

¹⁵ Si veda F. BENEDETTI, *Chiedilo al bibliotecario: suggerimenti per la pianificazione di un servizio di reference digitale*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), 2, p. 15-23.

Abstract

The knowledge and the use of electronic resources have been investigated by the present study. Through a questionnaire we examined the informative needs and the habits in searching information of the Scientific Area researchers of the Urbino University 'Carlo Bo'.

The information provided by the analysis of the collected data helped in adapting the supply of electronic resources to the users needs and in creating new information and education services.