

Sulle tracce degli utenti

Brevi considerazioni a margine di una tavola rotonda sullo sviluppo delle collezioni

La EBSCO Italia ha organizzato il 28 maggio 2009, in occasione dell'EBSCO Open Day ospitato dall'Università degli studi di Bologna, una tavola rotonda dal titolo "Chasing usage: come aumentare la reale disponibilità dei contenuti online". A distanza di un anno ci è sembrato utile riprendere i temi affrontati in quella circostanza perché ancora di grande attualità. Scopo della tavola rotonda era quello di capire quali dinamiche dominano oggi nello sviluppo delle collezioni di una biblioteca accademica e come sia possibile massimizzare l'investimento economico dedicato dalle biblioteche accademiche all'arricchimento dei servizi e delle collezioni digitali.

La tavola rotonda coordinata da Marco Cassi, general manager della EBSCO per l'Italia, Cipro e Malta, aveva l'obiettivo di coniugare l'esperienza e il punto di vista dei bibliotecari con quello degli editori (Springer), degli intermediari e dei consulenti di mercato (Casalini, EBSCO, Luca Burioni).¹

La discussione è stata aperta da Marco Cassi con alcune riflessioni indotte dalla lettura dell'articolo di Lee C. Van Orsdel e Kathleen Born *Reality bites: periodicals price survey 2009* pubblicato su "Library Journal".² Ogni anno, infatti, nel mese di aprile la rivista statunitense pubblica un articolo in cui si riassumono le principali tendenze del mercato dei periodici scientifici.

Marco Cassi ha introdotto i due temi cardine della tavo-

la rotonda: quello dello sviluppo delle collezioni nell'era del Big Deal e quello dell'accesso alle risorse.

Da un lato il digitale sta producendo una trasformazione epocale dei modelli e dei canali di comunicazione scientifica, dall'altro la crisi, che ha investito in modo profondo le biblioteche con tagli pesantissimi ai budget e una media negli Stati Uniti di 177 periodici cancellati per biblioteca, accentua l'esigenza di investire sull'accesso aperto,³ favorisce il passaggio dalla carta all'online, accresce la necessità di lavorare in modo sinergico e cooperativo allo sviluppo delle collezioni. Non è un caso che, secondo i dati riportati nell'articolo di Orsdel e Born, le biblioteche acquistino ormai il 54% dei loro periodici su base consortile all'interno di pacchetti editoriali.⁴ In un'ottica dominata dalle esigenze degli utenti (ovvero il paradigma della biblioteca *user-centered* che sta tuttavia pian piano cedendo il passo al paradigma della biblioteca *user-driven*) e dalla scarsità di risorse l'uso dei titoli elettronici, monitorato attraverso le statistiche che vengono fornite dagli editori e/o dai consorzi, sembra essere diventato l'unico criterio di selezione delle risorse e dei pacchetti.

Per affrontare le sfide poste dal Big Deal il confronto tra gli *stakeholders* del mercato dell'informazione scientifica è fondamentale. Così come è anche fondamentale chiedersi se bibliotecari ed editori siano effettivamente ri-

usciti a incontrare le esigenze degli utenti, a facilitare l'accesso alle risorse, a costruire strumenti di ricerca e di *information retrieval* semplici e al tempo stesso efficaci, adeguati alle nuove complesse sfide messe in atto dall'*e-research* oppure abbiano ceduto il passo a più diretti, anche se meno efficaci, intermediari dell'informazione come, ad esempio, Google.

Il Big Deal

Il Big Deal è stato l'argomento maggiormente discusso nella tavola rotonda. Da un lato i pacchetti di periodici elettronici hanno ampliato in modo esponenziale l'accesso quantitativo alle risorse, in questo caso e-journal, e la qualità del servizio garantendo l'accesso 24 ore su 24 dentro e fuori dalla biblioteca (*library without walls*) e accresciuto, quindi, il grado di soddisfazione degli utenti portando valore aggiunto alle collezioni; dall'altro i bibliotecari hanno sovente lamentato che la logica del "tutto o niente" abbia avuto un effetto devastante sullo sviluppo delle collezioni: la selezione delle riviste è stata, in parte e del tutto involontariamente, esternalizzata agli editori e un nuovo criterio di selezione è diventato dominante e si è sostituito alle tradizionali *checkboxlist* compilate dai *subject librarians* per la valutazione dei titoli: il criterio dell'uso. In Italia la maggior parte dei pacchetti di periodici viene ormai acquistata a livello consortile tramite i tre consorzi nazionali: CIPE, CILEA e Ciber/CASPUR. A novembre 2005 la CRUI ha anche costituito il Coordinamento per l'accesso alle risorse elettroniche (CARE) allo scopo di

armonizzare l'azione dei tre consorzi.

Due i contratti nazionali conclusi da CARE nel triennio 2005-2008: quello con l'editore Elsevier e quello con l'editore Springer.⁵

Nonostante l'estrema semplicità gestionale del Big Deal, università, aziende farmaceutiche, enti di ricerca, ASL stigmatizzano la logica del tutto o niente dei pacchetti di periodici offerti dagli editori. Gli utenti finali mostrano tuttavia una pericolosa assuefazione di fronte alla possibilità di accedere ad un numero di titoli infinitamente superiore a quelli messi a loro disposizione nell'era della carta. Un elemento critico più volte sottolineato dai partecipanti alla tavola rotonda è il fatto che gli utenti siano spesso scarsamente consapevoli che i contenuti scientifici ai quali accedono sono in realtà stati sottoscritti dalle biblioteche. La tecnologia consente di adottare dei correttivi a questo nuovo tipo di "disintermediazione" (Miranda e Tamburrini), ma gli utenti della rete sono sempre meno attenti e consapevoli. Anche la crescente quantità di contenuti ad accesso aperto mette in crisi il tradizionale ruolo delle biblioteche come intermediari dell'informazione e cambia radicalmente le logiche di sviluppo delle collezioni.

Quanto ai costi è la crescita dei prezzi dei pacchetti a preoccupare visibilmente la comunità dei bibliotecari accademici (Bertazzoni, Università di Pisa; Tamburrini, Università di Bologna). I contratti di licenza prevedono infatti, tra le altre, una clausola denominata *price cap* relativa all'aumento programmato annuale del costo del pacchetto, aumento che si colloca generalmente intorno al 5%. Nell'attuale momen-

to di crisi economica un aumento annuale di questo tipo non è più sostenibile. In Gran Bretagna, ad esempio, il JISC⁶ Collections è riuscito a rinegoziare le clausole di alcuni contratti ottenendo in alcuni casi un azzeramento del *price cap*⁷ (AIP, OUP), in altri una riduzione dello stesso (Springer, Wiley-Blackwell, SAGE) o uno sconto per le istituzioni che sono riuscite ad anticipare i pagamenti (ACS). Le biblioteche sono tuttavia ancora lontane dall'essere un interlocutore forte per gli editori.

Il ruolo dei consorzi di biblioteche resta, comunque, determinante e viene accresciuto dalla crisi economica globale.

Ultima criticità relativa ai contratti di Big Deal quella dei *pricing models*. Tamburrini ha ricordato come quindici anni fa, quando sono comparso sul mercato i primi periodici elettronici, la comunità dei bibliotecari si fosse illusa che la pubblicazione in formato elettronico riuscisse ad abbattere i prezzi degli abbonamenti. Al contrario i costi sono lievitati in modo esponenziale dal momento che gli editori hanno deciso di adottare come base il costo dell'abbonamento cartaceo al quale aggiungere come sovrapprezzo una *fee* per l'elettronico. Dopo più di dieci anni le logiche dei *pricing models* si stanno ribaltando ed è l'elettronico ormai il formato dominante. I pacchetti di periodici sono offerti in gran parte in modalità *e-only* e la carta è diventata una scelta opzionale.⁸

Ciononostante i costi delle riviste elettroniche continuano la loro incessante ascesa sulla base di un prezzo base dei pacchetti che continua ad essere in gran parte incentrato sul criterio della spesa storica delle sottoscri-

zioni. Nel contesto digitale, tuttavia, non ha più senso fare riferimento alla logica "cartocentrica" degli abbonamenti. Gli editori cercano quindi delle alternative concrete per determinare il costo delle riviste.

A luglio 2009 l'Elsevier ha annunciato che in futuro adotterà nuove logiche per determinare il prezzo dei periodici scientifici. Tre i nuovi criteri proposti dall'Elsevier: – il numero di utenti potenziali (Full Time Equivalent): "all things being equal an institution with 1,500 staff and students would pay less than an institution with 25,000 staff and students for access to the same journal";

– il tipo di ricerca che viene prodotto da un'istituzione accademica, ossia se un'università è focalizzata sulla didattica oppure sulla ricerca;

– il differente potere di acquisto tra le varie istituzioni nei differenti paesi: "an institution in an emerging market like Indonesia would be charged less than an institution in a mature market like the United Kingdom for access to the same journal".⁹

Rispetto alle università, nell'esperienza delle aziende farmaceutiche (Miranda) e degli istituti zooprofilattici (Piras) il ruolo del bibliotecario nello sviluppo delle collezioni appare maggiormente definito e più incisivo, anche perché il contesto favorisce una stretta collaborazione tra bibliotecari e ricercatori e le discipline altamente specializzate si prestano meno alla logica del Big Deal. I pacchetti di periodici elettronici dei grandi editori stranieri hanno catalizzato i contenuti del dibattito. Pertanto è stato un piacevole intermezzo l'intervento di Barbara Casalini (Casalini Libri) che ha raccontato l'esperienza partita dodici anni fa di Editoria

italiana online (EIO),¹⁰ una collezione di pubblicazioni scientifiche (monografie e periodici) di oltre 60 editori italiani. In Italia – ha ammesso Barbara Casalini – e soprattutto per il segmento delle scienze umane e sociali, il formato digitale ha avuto difficoltà ad essere accettato. Tuttavia, nonostante la legislazione italiana abbia di recente sancito che le pubblicazioni elettroniche devono essere equiparate nella valutazione comparativa dei docenti a quelle cartacee,¹¹ il passaggio degli umanisti al digitale appare lento, soprattutto in Italia, laddove invece i progetti di digitalizzazione di massa e la pervasività del web 2.0 hanno rilanciato la figura del ricercatore umanista e proiettato le *Humanities* verso le *Digital Humanities*. L'esperienza di editoria elettronica lanciata da Casalini Libri si è inserita quindi in maniera prematura in un contesto arretrato quale era (ed è) quello dell'editoria elettronica in Italia. EIO resta al momento l'unica significativa esperienza italiana di aggregazione di editoria accademica nel campo delle scienze umane e sociali.

La formazione

Nella frammentazione e dispersione delle risorse di rete l'ambiente informativo nel quale si muove l'utente è diventato estremamente complesso. Le collezioni e i servizi delle biblioteche sono ormai solo una delle componenti di un eterogeneo universo informativo, nel quale la scoperta delle risorse avviene ovunque e sempre meno attraverso le biblioteche stesse.

In un contesto di riferimento di questo tipo, a fronte degli ingenti investimenti so-

stenuti dalle biblioteche per lo sviluppo delle proprie collezioni digitali, promuovere le risorse e formare l'utente ad un uso corretto delle stesse è diventato un imperativo categorico. La battaglia contro i motori di ricerca generalisti si gioca infatti intorno allo sviluppo delle competenze delle strategie di *information retrieval* e sull'acquisizione da parte degli utenti di una consapevolezza del valore dell'informazione. Quest'ultima è spesso completamente assente nella nuova generazione di utenti della rete, la cosiddetta *Net Gen* o *Millennium Gen*, nata con internet, abile nella manualità tecnologica, ma dotata di scarsissima consapevolezza e capacità critica nei confronti dell'informazione.

Tutti i partecipanti alla tavola rotonda (editori compresi) hanno sottolineato la rinnovata importanza del ruolo di educatore per il bibliotecario, raccontando esperienze di vario genere.

Laura Bertazzoni, responsabile del Sistema bibliotecario dell'Università di Bologna, ha riportato l'esperienza dell'università bolognese sul tema della formazione. Per formazione si intende sia formazione specialistica verso i formatori (i bibliotecari) che formazione verso gli utenti finali: studenti, dottorandi, ricercatori, docenti.¹² La Bertazzoni ha sottolineato come l'ateneo bolognese, che acquista i pacchetti di periodici elettronici con l'intermediazione del consorzio di biblioteche CIPE, abbia investito sul tema della formazione sia a livello di sistema bibliotecario che a livello di singole biblioteche. Sono stati creati gruppi disciplinari omogenei di formatori e sono stati attivati corsi per target specifici di utenti quali, per esempio, i dottorandi e

gli specializzandi, che hanno esigenze informative molto peculiari. Un nodo da risolvere circa i corsi di formazione attivati per gli studenti resta quello dei crediti formativi come incentivi per la partecipazione degli studenti ai corsi. I corsi di *information literacy* infatti accrescono il valore dell'attività didattica ed elevano la consapevolezza critica degli studenti nei confronti dell'informazione.

Il tema della formazione all'utilizzo delle risorse elettroniche si pone in modo completamente diverso per i ricercatori. Lo ha sottolineato Giovanna Miranda, responsabile dell'informazione scientifica e dei servizi bibliotecari di Sanofi-Aventis, quarta azienda farmaceutica nel mondo e prima in Europa.

Per i ricercatori il tempo è un fattore strategico. Pertanto è estremamente difficile convincerli a frequentare corsi di formazione all'uso delle risorse elettroniche. Nondimeno il lavoro dei bibliotecari è prezioso per promuovere sempre l'utilizzo delle risorse soprattutto nel caso delle novità editoriali e in merito ai nuovi canali di trasmissione della comunicazione scientifica (Open Access). Si sono integrate perfettamente nella discussione della tavola rotonda sulla formazione le voci di Springer (Alessandro Gallo) e di Barbara Casalini.

Il primo ha messo in evidenza che anche per gli editori sia diventato strategico instaurare un dialogo diretto con gli utenti finali. Non è un caso che i grandi portali editoriali abbiano implementato ampie e ricche sezioni dedicate agli utenti. Gli editori lamentano però la mancanza di un contatto diretto con gli utenti finali verso i

quali potrebbero essere validi formatori sostenendo così i bibliotecari nelle loro attività formative verso gli utenti finali. Un'altra criticità rilevata da Alessandro Gallo è quella della molteplicità dei livelli di intermediazione tra risorse e utenti che rende il recupero dell'informazione un'attività laboriosa e ancora complessa laddove invece il successo e l'efficacia delle biblioteche digitali dipende in gran parte dalla realizzazione di una robusta, efficace e nel contempo semplice architettura di ricerca (*the Google way*). Anche Barbara Casalini ha ribadito l'importanza di istruire gli utenti finali che, nel caso delle biblioteche accademiche, sono in prima istanza docenti e studenti universitari. Grazie ai corsi di *information literacy*, infatti, i docenti possono diventare consapevoli di una varietà di strumenti informativi e di risorse che sovente non conoscono, anche perché di fatto nelle biblioteche accademiche italiane non si è mai realmente consolidata la figura del *subject librarian* ovvero del bibliotecario che guida con la competenza acquisita l'arricchimento e lo sviluppo delle collezioni. Per gli studenti, invece, i corsi di *information literacy* sono un'opportunità per acquisire strumenti per la valutazione critica delle fonti informative.

Usage is the king?

Il tema della formazione si interseca naturalmente con quello dell'uso. Tra tutti i partecipanti alla tavola rotonda è emersa la preoccupazione che nel contesto digitale l'uso diventi l'unico criterio per lo sviluppo delle collezioni. La riflessione sull'uso non può

non tenere conto del fatto che esistono dei correttivi da adottare nella valutazione dei dati sull'utilizzo delle risorse. L'uso, infatti, deve essere sempre messo in relazione con l'ambito disciplinare, con il numero di ricercatori appartenenti ad una data disciplina e, da ultimo ma non per ultimo, con il tipo di attività di ricerca che si svolge in un ateneo. Ciononostante è sempre più concreta la sensazione che anche lo sviluppo delle collezioni di periodici stia diventando *user-driven*.

In un contesto di questo tipo è necessario ripensare al ruolo delle biblioteche nel 21. secolo e sfruttare tutti i possibili canali e strumenti messi a disposizione dalla rete, compresi quelli attualissimi del web 2.0 (Facebook, Twitter ecc.), per promuovere l'utilizzo delle risorse e catturare l'attenzione degli utenti.

Maria Cassella

Università degli studi di Torino
maria.cassella@unito.it

Note

¹ Hanno preso parte alla tavola rotonda: Marco Cassi (EBSCO); Laura Bertazzoni (Università di Bologna); Luca Burioni (Consulente); Barbara Casalini (Casalini Libri); Maria Cassella (Università di Torino); Danilo Di Diodoro (ASL Bologna); Alessandro Gallo (Springer); Giovanna Francesca Miranda (Sanofi-Aventis, Presidente Gidif, Rbm); Elisabetta Piras (Istituto Zooprofilattico della Sardegna).

² <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6651248.html>>.
³ Uno studio del gennaio 2009 commissionato dal JISC, *Economic Implications of Alternative Scholarly Publishing Models*, ha messo in evidenza che le università britanniche risparmierebbero 80 milioni di sterline l'anno se gli editori sposassero in toto il modello OA. Lo studio è accessibile all'indirizzo <[><http://www.jisc.ac.uk/me> dia/documents/publications/rp-teconomicpublishing.pdf>.](http://www.jisc.ac.uk/me</p></div><div data-bbox=)

⁴ Anche in Italia gli acquisti su base consortile rappresentano una parte consistente dello sviluppo collezioni sia come percentuale di titoli acquistati sia come percentuale del budget complessivo impegnato dalle biblioteche nell'acquisto di pacchetti di periodici.

⁵ CARE ha anche concluso nel 2008 un accordo con Portico, un'iniziativa di conservazione a lungo termine di periodici elettronici.

⁶ Joint Information Systems Committee, <<http://www.jisc.ac.uk/>>.

⁷ "Nel caso di contratti pluriennali, il *price cap* è l'aumento del costo degli abbonamenti, predeterminato in sede di contratto, che può oscillare tra il 5 e il 7%". Definizione tratta dal Glossario sui contratti del Ciber, <<http://www.uniciber.it/index.php?id=124#pi>>.

⁸ La carta nel caso dei contratti e-only può essere acquistata al Deep Discount Price, ovvero ad un prezzo speciale scontato in genere dell'80-85%.

⁹ L'annuncio dell'Elsevier è di Luglio 2009 e lo si trova all'indirizzo <http://www.elsevier.com/wps/find/journalpricing.cws_home/reconsidering_journal_pricing>.

¹⁰ <<http://eio.casalini.it/>>.

¹¹ Mi riferisco all'art. 3 del D.M. n. 89 del 28 Luglio 2009 che recita: "Le commissioni giudicatrici delle procedure di cui all'articolo 1, nell'effettuare la valutazione comparativa dei candidati, prendono in considerazione esclusivamente pubblicazioni o testi accettati per la pubblicazione secondo le norme vigenti nonché saggi inseriti in opere collettanee e articoli editi su riviste in formato cartaceo o digitale con l'esclusione di note interne o rapporti dipartimentali".

¹² A queste tradizionali categorie di utenti delle biblioteche accademiche si aggiungono oggi nuovi *stakeholders* secondari quali i liberi professionisti, gli studenti delle scuole superiori, i privati cittadini. Il raggio di azione delle biblioteche accademiche si amplia così per dirigersi verso nuove tipologie di utenti. Di conseguenza le collezioni si arricchiscono di nuovi contenuti.