

Gino Farinelli*

La biblioteca digitale e i suoi utenti. Un'indagine condotta dal CASPUR sugli utenti dell'Emeroteca Virtuale

Negli ultimi anni, grazie allo sviluppo e alle applicazioni delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore bibliotecario e alla crescente cooperazione tra biblioteche universitarie e di ricerca sono stati avviati e realizzati progetti innovativi. Continuamente vengono istituiti servizi di biblioteca digitale e migliorati quelli esistenti e finalmente anche gli atteggiamenti degli utenti nei confronti delle modalità di ricerca tradizionali e nuove cominciano ad essere esaminati. A tale riguardo, l'indagine del CASPUR si è posta l'obiettivo di misurare i cambiamenti nell'uso dei periodici elettronici nel contesto universitario italiano. I risultati del questionario compilato in linea e di quello somministrato nelle biblioteche universitarie, hanno mostrato l'esistenza di quattro diverse categorie di utenti – moderatamente innovatori, moderatamente tradizionalisti, pienamente innovatori e pienamente tradizionalisti – ognuna delle quali rappresenta un diverso approccio ai servizi di biblioteca digitale.

Lo scopo della presentazione è illustrare la metodologia seguita e i risultati ottenuti da un'indagine condotta dal CASPUR sugli utenti dell'Emeroteca Virtuale.

L'indagine è stata svolta attraverso un *web survey*, cioè tramite la proposizione agli utenti del sito dell'Emeroteca Virtuale di un questionario on line. Tale metodologia consente un'analisi dei dati di tipo qualitativo in contrapposizione a quella di tipo quantitativo ottenibile dall'analisi dei file di log.

La prima fase del lavoro ha avuto inizio a gennaio 2003 con la definizione degli obiettivi dell'indagine stessa e la scelta delle tematiche su cui incentrare la ricerca.

Fissati gli obiettivi si è passati alla definizione delle domande da inserire nel questionario e alla strutturazione dello stesso. Nell'ambito del gruppo di lavoro si è dibattuto sul numero delle domande da inserire nel questionario, sulla sua lunghezza e sull'opportunità o meno di presentare il questionario su una sola pagina web o su più pagine. Alla fine si è giunti ad un questionario di circa trenta domande proposto su di un'unica pagina web la cui compilazione anonima richiedeva un tempo stimato di circa dieci minuti.

Le diverse sezioni in cui il questionario è stato strutturato si proponevano di classificare gli utenti, di indagare sulla conoscenza dell'Emeroteca Virtuale e sulle modalità di utilizzo da parte degli utenti stessi, di cercare di comprendere il rapporto degli utenti con la versione elettronica e cartacea delle riviste ed infine sui vantaggi e svantaggi riscontrati dagli utenti nell'utilizzo dei periodici elettronici.

Si è poi proceduto alla realizzazione di un database per raccogliere i dati provenienti dalla compilazione on line del questionario.

Il questionario è stato on line, cioè pubblicato sul sito dell'Emeroteca Virtuale, dal 15 marzo al 10 aprile del 2003 e in tale periodo sono stati compilati 1305 questionari da parte degli utenti.

Per pubblicizzare l'indagine in corso e invitare gli utenti alla compilazione del questionario è stato messo un evidente link nell'home page dell'Emeroteca Virtuale ed è stata inviata una mail ai referenti dei vari Enti che accedono all'Emeroteca Virtuale per sensibilizzarli all'iniziativa affinché la diffondessero presso i loro utenti.

Nei primi giorni in cui il questionario è stato on line vi è stato un discreto riscontro in termini di numero di questionari compilati, poi nei giorni successivi vi è stato un forte calo che ha portato il gruppo di lavoro alla decisione di mostrare il questionario all'interno di un *pop up*. Tale decisione non era stata presa fin dall'inizio in quanto i *pop up* abitualmente non sono invadenti, in quanto generalmente veicolo pubblicitario commerciale. Comunque la scelta si è

* Caspur, Settore automazione biblioteche; e-mail: <farinelli@caspur.it>.

rivelata vincente in quanto un gran numero di utenti ha proceduto alla compilazione del questionario.

Al termine della fase di pubblicazione si è proceduto ad una fase di validazione dei dati raccolti per eliminare i casi incompleti o palesemente incoerenti e alla fine di tale fase il numero di questionari validi si è ridotto a 1150, pari all'88% del totale.

Successivamente si è proceduto con l'analisi dei dati raccolti e la valutazione qualitativa degli stessi. I risultati sono ampiamente descritti nelle tabelle presenti nella presentazione power-point effettuata.

Maggiori dettagli sulla ricerca sono presenti negli articoli:

- *Digital Libraries and Users: an Italian Experience. Changes in academic users' attitudes, perceptions, and usage of study and research tools in a hybrid context*. Pubblicato su E-lis (<http://eprints.rclis.org/archive/00000849/>)
- *Comportamenti e opinioni degli utenti dei periodici elettronici nella transazione dal cartaceo*, di Luisa Marquardt. (<http://www.bibliotecheoggi.it/2004/20040104701.pdf>). Pubblicato in "Biblioteche Oggi", 22 (2004) 1-2