

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA TUSCIA
FACOLTA' DI CONSERVAZIONE DEI BENI CULTURALI

TESI DI LAUREA SPECIALISTICA IN
GESTIONE E VALORIZZAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
SCRITTA E MULTIMEDIALE

DI

MARINA ANGELETTI

**Biblioteche e Web:
la situazione nella provincia di Viterbo**

Relatore
Prof. Gino Roncaglia

Correlatore
Prof.ssa Gabriella Ciampi

Anno Accademico 2007-2008

Alla mia famiglia, agli amici veri e all'amore della mia vita

Un ringraziamento particolare va al mio correlatore Prof. Gino Roncaglia e alla mia correlatrice Prof. Gabriella Ciampi.

Indice

Introduzione	pag. IV
Capitolo 1	
La biblioteca come servizio	pag. 1
Capitolo 2	
La biblioteca nel web	pag. 16
2.1. Breve storia di Internet	
2.2. Biblioteca digitale	
2.3. Conservazione del digitale	
2.4. Ricerche bibliografiche e information retrieval	
2.5. OPAC	
Capitolo 3	
I servizi di formazione per l'utente	pag 31
3.1. User Education	
3.2. Information Literacy	
3.3. Ipertesto	
3.4. E-Learning	
Capitolo 4	
I siti web delle biblioteche: la realtà della provincia di Viterbo.....	pag 52
4.1. Sito Web: la struttura	
4.2. Scrittura e grafica del Web	
4.3. Usabilità e accessibilità	
4.4. Qualità	
4.5. Diffusione delle biblioteche in provincia di Viterbo	
4.6. La scheda dei siti delle biblioteche comunali	
4.7. Specificazione di alcuni elementi della tabella	
4.8. Risultati	
4.9. Conclusioni relative ai risultati	
Conclusioni	pag 89
Bibliografia e Webgrafia	pag 90

Introduzione

Questa tesi di laurea specialistica nasce dalla professione che attualmente svolgo: quella del bibliotecario. Figura che purtroppo a tutt'oggi non ha ancora avuto un valido riconoscimento. L'amore per i libri e la voglia di poter dare risalto alla ancora poco esplorata realtà delle biblioteche della provincia di Viterbo, con particolare riferimento alle biblioteche comunali; mi ha portato a condurre questo piccolo viaggio virtuale in alcune biblioteche comunali.

Il mio lavoro può essere ripartito in due parti: la prima, che è formata dai capitoli uno, due e tre, vuole essere una presentazione della biblioteca come servizio (capitolo 1), che ne sottolinea il suo principale "essere servizio" e il ruolo del bibliotecario. La biblioteca vive del servizio che offre; proprio questa capacità di essere servizio la rende viva e attiva. Il servizio che mette a disposizione nasce dalle richieste dell'utenza locale e remota; l'utente oltre a essere l'anima della biblioteca svolge una funzione fondamentale: contribuisce alla rielaborazione del progetto dei servizi. Naturalmente non è da trascurare il ruolo di primaria importanza che svolge il bibliotecario, perché se l'utente è l'anima della biblioteca, il bibliotecario ne è il cuore, il motore. E' anch'esso un operatore sociale, è una figura che, come viene suggerito dal Codice deontologico del bibliotecario, deve crescere culturalmente e tenersi costantemente aggiornata, è la prima figura che l'utente incontra, la sua professionalità riflette la qualità della biblioteca stessa.

Il capitolo due invece analizza la biblioteca nel Web. Il titolo di questo capitolo vuole sottolineare come la biblioteca sia oggi inserita nel web e come la rete telematica sia necessaria e presente ormai in ogni biblioteca. Verrà sottolineato come l'evoluzione tecnologica, ed in particolare la diffusione di Internet, abbiano coinvolto e sconvolto le biblioteche e i bibliotecari. L'immagine del bibliotecario immerso tra i libri negli scaffali sta lasciando il posto a una figura che sempre più si trova a lavorare con il computer; anche se il ruolo che investe il bibliotecario resta quello di sempre: diffondere le conoscenze e aiutare l'utente a non perdersi nella giungla delle informazioni¹.

Il discorso che porteremo avanti in questo capitolo prende avvio dalla nascita di Internet, per poi passare alla biblioteca digitale, ai documenti digitali (con particolare riferimento alla loro conservazione), alle ricerche bibliografiche in rete e agli OPAC.

Il terzo capitolo chiude questa piccola parentesi introduttiva con l'analisi dei servizi di formazione per l'utente che – come recitano le Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo a proposito dell'istruzione dell'utente – rappresentano il compito principale che la biblioteca pubblica deve svolgere. Il discorso quindi prende avvio dalla definizione e dall'analisi del termine *user education*, ripercorsa attraverso diverse tappe cronologiche, per poi passare a un altro tema molto attuale, quello dell'*information literacy*. Termine usato per la prima volta nel 1979 da Paul Zurkowski, presidente

dell'Information Industry Association, e diffuso a partire dal suo uso nel 1989 in un documento dell'ALA (American Library Association) nel quale viene fornita una prima definizione di *information literacy* sottolineandone l'esigenza informativa e la capacità ad individuare, localizzare e utilizzare l'informazione. Dando uno sguardo al panorama bibliotecario nazionale, nell'ambito delle iniziative di formazione per gli utenti, ho utilizzato Internet come principale mezzo di ricerca e usato la lista di discussione AIB-CUR per reperire informazioni sui progetti svolti e in corso.

Da una prima analisi, è emerso che sono stati elaborati progetti di formazione degli utenti soprattutto presso le biblioteche o sistemi bibliotecari degli atenei. Ciò che è emerso dai messaggi di risposta che ho ricevuto dalla lista AIB-CUR sottolinea ancora oggi una certa confusione terminologica tra alfabetizzazione informativa e alfabetizzazione informatica.

Dopo questa parentesi sull'*information literacy* si è trattato dell'ipertesto e dell'e-learning.

La parte finale dell'elaborato concerne il punto fondamentale della mia ricerca: i siti web delle biblioteche comunali della provincia di Viterbo. Naturalmente parlando di siti web il discorso non poteva che prendere avvio dalla struttura, dalla grafica e dalla scrittura del sito web che ci hanno permesso di capire come è strutturato e come è organizzato il web.

Passo poi a parlare di usabilità, accessibilità e qualità dei siti web; soprattutto per i termini di *usabilità* e di *accessibilità* si è rivolta particolare attenzione al quadro normativo. Il termine di usabilità viene attribuito ai siti web quando soddisfano i bisogni informativi degli utenti, garantendone una facilità nell'accesso all'informazione e una navigabilità.

Parlando dei siti web non si poteva non fare un riferimento alla qualità; il discorso qualitativo verte su tre componenti fondamentali: la qualità dei contenuti, la qualità del web e le esigenze degli utenti. L'attivazione di servizi web di qualità è strettamente connessa ai fondi reali posseduti dalle singole biblioteche; oltre ai costi iniziali di progettazione, costruzione e realizzazione di un sito web sono da considerare anche i costi di mantenimento del dominio prescelto e di aggiornamento e manutenzione.

Il lavoro di ricerca sulla diffusione dei siti web si è originato da una precedente ricerca sulla diffusione delle biblioteche nella provincia di Viterbo. I dati che ne scaturiscono mostrano che la provincia è molto ricca di biblioteche e che la tipologia più diffusa è la biblioteca comunale (48,51%), ma da non sottovalutare è anche un'altra percentuale molto elevata, quella relativa alle biblioteche di ente ecclesiastico, che sono ben il 29,70%.

Successivamente ho compilato una scheda di valutazione relativa alla presenza web di tali biblioteche. Per i dati descritti si è fatto riferimento alla scheda di censimento elaborata da Riccardo Ridi; alla quale sono state apportate delle aggiunte e delle modificazioni. Sono stati presi in

considerazione solo i siti delle biblioteche comunali, senza considerare le pagine sulle biblioteche che vengono ospitati nel sito web del comune di appartenenza.

CAPITOLO 1

LA BIBLIOTECA COME SERVIZIO

La biblioteca è servizio. Forse iniziare così il primo capitolo di una tesi di laurea può sembrare banale e scontato, ma attorno a questa considerazione e all'importanza di essere servizio ruoterà tutto il nostro discorso. La biblioteca vive del servizio che offre; proprio questa capacità di essere servizio, la rende viva e attiva. Il servizio che mette a disposizione nasce dalle richieste dell'utenza locale e remota; l'utente oltre a essere l'anima della biblioteca svolge una funzione fondamentale: contribuisce alla rielaborazione del progetto dei servizi. L'allestimento della raccolta e la progettazione dei servizi costituiscono gli obiettivi della biblioteca; occorre compiere una gestione consapevole che mira ai miglioramenti e all'incremento dei servizi¹.

Naturalmente il ruolo di primaria importanza che svolge il bibliotecario non è da trascurare, perché se l'utente è l'anima della biblioteca, il bibliotecario ne è il cuore, il motore. E' anch'esso un operatore sociale, è una figura che, come viene suggerito dal Codice deontologico del bibliotecario, deve crescere culturalmente e tenersi costantemente aggiornato, è la prima figura che l'utente incontra, la sua professionalità riflette la qualità della biblioteca stessa. Il sapere biblioteconomico deve essere corredato da competenze che coinvolgono diversi ambiti disciplinari. L'abilità, la sensibilità all'ascolto del bibliotecario e la mediazione con l'utenza sono di vitale importanza nell'ambito della gestione².

Le attività che il bibliotecario è tenuto a svolgere quotidianamente, in alcuni casi sono rimaste le medesime di sempre: classificare, catalogare, organizzare e orientare l'utente; mentre altre mansioni si sono dovute necessariamente modificare con l'innovazione, come per esempio l'interpretazione della domanda dell'utente, che non significa semplicemente fornire informazioni bensì effettuare una vera e propria operazione di *marketing*. Il bibliotecario cercherà oggi di utilizzare e sfruttare al massimo ogni canale di diffusione e pubblicità e la sua responsabilità è accresciuta perché viene riconosciuto come professionista. Anche se questo riconoscimento professionale dovrebbe essere coronato dalla costituzione di un albo dei bibliotecari, cosa che a tutt'oggi non esiste per

¹ G. SOLIMINE, *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, Milano, Ed. Bibliografica, 2003, pagg. 17-20.

² G. SOLIMINE, *Gestire il cambiamento... cit.*, pagg. 28-34.

questa professione³. Tutte le forme di informazione sono alla base del lavoro del bibliotecario e suo scopo fondamentale è quello di cercare di invogliare, coinvolgere e soprattutto educare l'utente. In ogni caso ha a che fare con la competitività e complessità delle informazioni, ben rappresentata da Internet e dalle nuove tecnologie. La possibilità di reperire in Internet materiali didattici, libri, manuali, rende la professione ancora più difficile e complessa; tuttavia anche l'utente è sommerso da una enorme quantità di informazioni, e per una buona parte si tratta di informazioni incerte. La qualità dell'informazione su Internet è spesso scarsa, e il ricorso alla rete è giustificato in primo luogo dalla facilità di reperimento delle notizie. La vera scelta strategica è pensare la biblioteca come intermediario tra gli utenti e le informazioni⁴.

Spesso ci si interroga su quale fine faranno i bibliotecari, le biblioteche e la carta, perché ci troviamo in una società che viene definita *paperless society*, e naturalmente questo porterà a delle modificazioni delle biblioteche e della professione del bibliotecario, così come si è già assistito al cambiamento dell'immagine tradizionale della forma del libro; in particolare sto facendo riferimento agli *e-book* (libri elettronici), ancora poco utilizzati e conosciuti soprattutto nelle piccole realtà. E' naturale pensare che le cose saranno destinate a cambiare, ed è altresì corretto pensare che anche le attività e le mansioni svolte dal bibliotecario andranno anch'esse modificate. Occorrerà ripensare i servizi e riprogettare l'organizzazione e la gestione della biblioteca⁵.

Il lavoro della progettazione non deve essere solo una fase iniziale, ma deve essere costante e continuo, proprio come sostiene il grande bibliotecario dall'ostico nome Ramanrita Ranganathan: "la biblioteca è un organismo in continua evoluzione". Quando si parla di crescita e di innovazione non si può non tenere in considerazione l'apporto dato dall'innovazione tecnologica. Questo fattore di cambiamento ha sicuramente portato ad un miglioramento e ampliamento dei servizi, e soprattutto ha costretto a ripensare e riprogettare la biblioteca.

³ *Bibliotecario nel 2000. Come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Ed. Bibliografica, 1999, pagg. 44-48.

⁴ *La qualità nel sistema biblioteca. Innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Bibliografica, 2001, pagg. 19-23.

⁵ *Bibliotecario nel 2000. Come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Ed. Bibliografica, 1999, pagg. 55-58.

Il cambiamento ha coinvolto e modificato in prima persona anche l'utenza: mentre prima dell'innovazione e dell'automazione la biblioteca aveva prevalentemente un'utenza locale, ora ha invece un'utenza virtuale, che include tutti coloro che non rientrano tra gli utenti abituali della biblioteca ma che usufruiscono dei servizi digitali e virtuali. Questa nuova tipologia di utente/cliente utilizzerà per esempio, per la consultazione del catalogo, l'OPAC (on-line public access catalogue) utile per localizzare e per reperire il documento che sta cercando. Ciò non esclude che anche l'utente abituale (locale) consulti l'OPAC o gli altri servizi via rete⁶.

Lo sviluppo di nuove tecnologie informatiche e telematiche ha portato ad operare una revisione dei compiti e delle funzioni che la biblioteca pubblica ha da sempre svolto; il bombardamento di informazioni cui tutti noi siamo soggetti ogni giorno non esaurisce e non soddisfa il bisogno di documentazione, anzi ne alimenta le esigenze. Occorre quindi modificare e creare nuovi obiettivi e funzioni delle biblioteche; questo naturalmente richiede una disponibilità al cambiamento sia della struttura sia del personale.

L'automazione, la cooperazione e la collaborazione tra sistemi hanno portato ad elevare la qualità dei servizi informativi; ogni sistema quindi, in maniera coordinata o meno con gli altri sistemi, fornisce diverse informazioni e diversi servizi⁷. La Qualità della biblioteca è generata dal rapporto tra le necessità informative degli utenti e i servizi che essa offre. Il miglioramento della qualità dei servizi prodotti aumenta il livello di soddisfazione dell'utente e quindi porta al raggiungimento della *mission* per la quale essa è istituita⁸. L'attenzione alla qualità deve essere una costante per il bibliotecario, ecco perché è importante iniziare ad adottare alcune teorie di *management* quali la *Total quality management* (TQM) e la *Continual quality improvement*, anche se sono pochissime le biblioteche che applicano queste teorie.

Al concetto di qualità è strettamente connesso il concetto di cliente, definito non più soltanto utente, in quanto viene sottolineata la sua continuità nell'utilizzo. Parlando di qualità è giusto sottolineare il principio fondamentale che prevede la concessione di

⁶ G. SOLIMINE, *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, Milano, Ed. Bibliografica, 2003, pagg. 34-41.

⁷ G. SOLIMINE *op. cit.*, pagg. 94-99.

⁸ G. SOLIMINE, *La biblioteca: Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Laterza, 2004, pagg. 132-133.

responsabilità e autonomia al personale che deve conseguire la qualità⁹. Esistono diversi sistemi di valutazione della qualità: quello maggiormente utilizzato è il cosiddetto “modello delle 5P” (qualità prevista, progettata, prestata, percepita e paragonata); il rapporto tra la qualità erogata e quella percepita ci fornisce delle indicazioni circa l’efficacia dei servizi¹⁰. La valutazione della qualità della biblioteca dovrebbe concretizzarsi in una serie di quesiti rivolti sia agli utenti che al bibliotecario: questo perché, in generale, il bibliotecario tende a sovrastimare il soddisfacimento dell’utente e quindi porre quesiti solo agli utenti non fornirebbe una visione complessiva e veritiera della realtà di soddisfacimento. Lo studio più applicato, conosciuto ed utilizzato al momento è il WOREP (Wisconsin – Ohio reference evaluation program); questo studio presenta due moduli: uno per l’utente e l’altro per il bibliotecario. Il programma vuole mettere in relazione le risposte dell’utenza e quelle del bibliotecario per avere una risposta più oggettiva alla domanda. Per il bibliotecario risulta difficile esprimere i motivi dei fallimenti della comunicazione con l’utente¹¹.

Parlando di qualità non si può non fare riferimento alla qualità delle raccolte; attraverso la gestione consapevole delle raccolte e dei servizi si riesce a garantire il buon andamento del sistema. Il fattore che concorre a definire la qualità delle collezioni è la chiarezza. Utilizzando la “carta delle collezioni”, è possibile comunicare gli obiettivi dell’applicazione della politica della raccolta, la coerenza nell’applicazione della “carta” ed infine l’attenzione che viene data alla reazione dell’utente. È infatti utile effettuare anche dei controlli valutativi sull’uso delle collezioni: in tale maniera sarà possibile valutare la scelta della raccolta. Soltanto una biblioteca che ascolta l’utente e i suoi bisogni formativi e informativi riuscirà a raggiungere la piena soddisfazione dell’utente¹².

La relazione biblioteca/utente e in particolare la valutazione dei servizi da parte dell’utente stesso, conducono la biblioteca a capire quali sono le diverse necessità

⁹ *La qualità nel sistema biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Bibliografica, 2001, pagg. 54-59.

¹⁰ G. SOLIMINE, *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, Milano, 2003, pagg. 49-51.

¹¹ *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura ORNELLA FOGLIENI, Milano, Ed. Bibliografica, 2002, pagg. 115-122.

¹² *La qualità nel sistema biblioteca. Innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Bibliografica, 2001, pagg. 139-144.

dell'utenza, utili per plasmare e rimodellare i propri servizi; tenendo presente che l'apprezzamento dell'utenza cambia frequentemente, occorre che la biblioteca si avvalga anche di processi di valutazione del grado di fedeltà dell'utente¹³. La sua percezione del servizio varia, e con essa muta anche l'apprezzamento al servizio offerto. Occorre quindi che la biblioteca non si limiti a soddisfare temporaneamente i bisogni dell'utenza, ma guardi oltre. Non basta conoscere l'utente: occorre mantenere un contatto anche nei periodi in cui questi meno frequenta la biblioteca. L'utente non deve mai essere abbandonato a se stesso; per meritarsi la sua fedeltà, per fare in modo che l'utente ritorni occorre sfruttare al massimo le possibilità di contatto, di coinvolgimento e di interazione. Credo che Internet sia al momento il canale più adeguato per mantenere sempre vivo e attivo questo rapporto¹⁴.

La biblioteca sarà in grado di attrarre potenziali utenti solo quando comprenderà appieno l'utenza reale e ne riuscirà a soddisfare le esigenze. Se non è in grado di farlo, difficilmente attrarrà altri utenti. Il lavoro di monitoraggio, di misurazione e di valutazione è importante, ma non gli deve essere attribuito un unico significato. L'aumento dei prestiti, delle presenze o degli acquisti non significa aver raggiunto appieno la *customer satisfaction*: si potrebbe aver raggiunto degli aumenti solo perché l'utente si deve accontentare di ciò che trova al momento disponibile in biblioteca. La quantità non è riconducibile alla qualità, e in questo caso, alla piena soddisfazione. Il modello di misurazione più idoneo è quello che comprende le quattro dimensioni della gestione: analisi di mercato, ripartizione delle risorse, la *customer satisfaction*, il confronto con altre biblioteche¹⁵.

La creazione della *customer satisfaction* si fonda sia sulla gestione che sull'organizzazione di progetti atti a soddisfare in maniera esaustiva l'utente. In virtù delle diverse tipologie di utenti di cui una biblioteca si compone, la categoria che svolge in assoluto un lavoro di pubblicità positiva della biblioteca e dei suoi servizi è il lettore fedele, cioè l'utente soddisfatto che non cambierà mai la biblioteca. Sappiamo bene che

¹³ G. SOLIMINE *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, Milano, 2003, pagg. 155- 156.

¹⁴ *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura ORNELLA FOGLIENI, Milano, Ed. Bibliografica, 2002, pagg. 60- 65.

¹⁵ R. VENTURA, *La biblioteca al servizio dell'utente. Customer satisfaction e strategie di management*, Ed. Bibliografica, Milano, 2004, pagg. 95-105.

quel lettore parlerà ad amici, conoscenti, colleghi, parenti della sue esperienze ed opinioni, e quindi parlerà anche della sua esperienza positiva di quella biblioteca che lo ha soddisfatto finora e che continuerà a soddisfarlo in futuro. Quale dunque migliore pubblicità, migliore comunicazione, se non quella di un utente soddisfatto? Ecco perché occorre sempre focalizzarsi sulla centralità dell'utente.

Fin qui si è parlato dell'utente soddisfatto e della pubblicità positiva che egli trasmette alle persone con cui si relaziona, ma purtroppo si deve considerare anche il lettore insoddisfatto, che si comporterà esattamente come l'altra tipologia di utente poc'anzi descritta, ovvero comunicherà con amici, colleghi, conoscenti etc. Questa volta però l'esito della sua lamentela e della sua insoddisfazione causerà perdite notevoli per la biblioteca; in un rapporto di 1 a 10 ciò significa che è ogni persona insoddisfatta porta dieci contatti negativi. Da tutto ciò deriva una cattiva pubblicità sia della biblioteca che del personale che ci lavora, e, soprattutto, il rischio di vanificare la spesa per la promozione. Purtroppo la rapidità di diffusione dell'immagine negativa segue un ritmo serrato, occorre quindi correre subito ai ripari analizzando la lamentela e concentrandosi sul miglior rimedio applicabile. Il reclamo però è utile, perché porta a sviluppare alternative atte a cercare di aiutare l'utente nella ricerca di ciò che desidera ¹⁶.

Il sistema biblioteca è costituito da fattori di *input* e fattori di *output*. Tra i fattori di *input* si annoverano gli ambienti fisici comprensivi degli strumenti e delle attrezzature, le risorse finanziarie ed umane ed infine gli ordinamenti giuridici. Per fattori di *output*, invece, si intendono i servizi prodotti che comprendono anche le informazioni sul funzionamento della stessa. La biblioteca è sistema e al contempo sottosistema di un sistema più ampio e vasto dell'informazione; essa è una raccolta ordinata e strutturata di libri e di altro materiale non necessariamente librario che deve soddisfare le esigenze informative di quanti ne facciano richiesta. Fornisce un ampio spettro di servizi e proprio questa capacità di erogare servizi mirati, sottolinea il grande valore sociale che ciascuna biblioteca rappresenta nel suo insieme. Il sistema-biblioteca prevede l'applicazione di una strategia di gestione consapevole; occorre, attraverso diverse tappe, delineare le varie parti di cui si compone il *management* della biblioteca. Anzitutto occorre valutare la missione istituzionale della biblioteca; per questo sarà utile

¹⁶ R. VENTURA, *La biblioteca al servizio dell'utente. Customer satisfaction e strategie di management*, Ed. Bibliografica, Milano, 2004, pagg. 139-146.

effettuare un'indagine sull'utenza e sull'ambiente attraverso questionari, interviste e censimenti; poi valutare i servizi già attivati e le risorse elencando infine gli obiettivi da raggiungere e definendone anche la priorità. Tutto dovrà essere pianificato tenendo presente la disponibilità economica, i termini di realizzazione e l'impegno per il raggiungimento degli obiettivi¹⁷.

La biblioteca comunica i suoi servizi e la sua *mission* agli utenti; la capacità di comunicazione e promozione dei servizi deve avvenire in molteplici direzioni e con molteplici metodi. La biblioteca comunica attraverso la segnaletica, le *brochure* illustrative e di presentazione, gli avvisi e le segnalazioni e soprattutto oggi, si avvale del più potente strumento di comunicazione: Internet.

La comunicazione al tempo di Internet naturalmente viene resa più facile e capillare; il sito web di una biblioteca è lo specchio della biblioteca stessa. Attraverso il sito web, l'utenza può, comodamente, anche da casa, conoscere i servizi che la biblioteca offre, le informazioni generali, consultare il catalogo on line, effettuare prenotazioni e il rinnovo dei volumi presi in prestito, etc.¹⁸. L'incontro costante tra il pubblico e l'immagine della biblioteca attraverso i siti Internet deve corrispondere alla realtà, deve prediligere la semplicità e la chiarezza delle informazioni, deve essere amichevole e soprattutto deve essere in grado di comunicare. Non è facile comunicare i propri servizi e la propria missione in maniera semplice e chiara; soprattutto non è facile cogliere l'attenzione del cliente/utente. La comunicazione della biblioteca avviene per mezzo di diverse fasi. Il primo obiettivo è quello di *informare*: raccogliere tutte le informazioni per l'uso della biblioteca, mettere a conoscenza l'utente dei propri diritti e doveri. Il tutto deve avvenire costantemente e in modo chiaro. Terminata questa fase si approda alla *formazione*, passaggio fondamentale per istruire l'utente alla conoscenza e all'utilizzo di tutti i servizi. La fase successiva è *orientare*, che consiste principalmente nell'incentivare il cliente/utente. L'altro obiettivo è *convincere*, altra fase fondamentale, che permette di trasformare l'utente che inizialmente era potenziale in utente reale.

¹⁷ G. SOLIMINE, *Gestione e innovazione della biblioteca*, Milano, Ed. Bibliografica, 1990, pagg. 64-74.

¹⁸ G. SOLIMINE, *La biblioteca: Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Laterza, 2004, pagg. 160-161.

L'ultimo obiettivo è *accreditarsi*, ovvero comunicare l'identità stessa della biblioteca non soltanto attraverso campagne promozionali¹⁹.

Il primo approccio con la biblioteca deve essere positivo: infatti il primo aiuto che viene offerto all'utente riguarda proprio una breve illustrazione della struttura e dei servizi; viene fornita quindi una prima visione complessiva di come egli potrà usufruirne e di cosa potrà trovarvi conservato. Il *modus operandi* del bibliotecario/informatore può percorrere tre diverse strade: le prime due riguardano le istruzioni agli utenti, sia strutturali che per il reperimento del materiale librario; la terza invece, riguarda l'informazione "servita" cioè la ricerca che viene effettuata direttamente dal bibliotecario. Quest'ultima però non rientra propriamente tra i servizi informativi e potrebbe causare una confusione nell'utente: sarebbe quindi opportuno lasciarlo libero e autonomo nella scelta della fruizione delle informazioni.

Sono quattro i tipi di istruzione che vengono forniti agli utenti: il primo ed essenziale comprende le informazioni generali sul funzionamento della biblioteca (come è organizzata, quali collezioni ha, dove sono le riviste, quali e dove sono i quotidiani, come si utilizza il catalogo, come si ottiene il prestito, come e cosa serve per la tessera, ecc.) e deve rispondere alla domanda dell'utente: come, dove e cosa. Nel secondo livello di istruzione si collocano in particolar modo le istruzioni sull'uso della biblioteca, quindi istruzione sull'utilizzo dei cataloghi cartacei e on-line, procedure per il prestito e la consultazione, regolamento del servizio di prestito locale e interbibliotecario, regolamento dei servizi multimediali, ecc. Il livello successivo è caratterizzato dal supporto all'utente per la ricerca del materiale librario, sia attraverso l'utilizzo di cataloghi, che attraverso altri strumenti di ricerca bibliografica come i repertori, le bibliografie, gli indici, ecc. L'ultima tipologia è quella delle istruzioni sulle tecniche e strategie di ricerca, attività destinata prevalentemente alle biblioteche universitarie e ai centri di documentazione. Queste tipologie di informazioni che genericamente il bibliotecario illustra possono essere corredate e supportate per una maggiore diffusione da *brochure*, *depliants* ed altro materiale pubblicitario illustrativo

¹⁹ G. DI DOMENICO- M. ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Ed. Bibliografica, 1998, pagg. 64-72.

dei servizi della biblioteca, e da promozioni mirate alla fruizione della biblioteca attraverso visite guidate di scolaresche²⁰.

Quando si parla di comunicazione non si può non far riferimento alla comunicazione/mediazione che si instaura tra bibliotecario e utente. Quando l'utente espone la sua richiesta sarà compito del bibliotecario individuare e percepire le caratteristiche specifiche della richiesta e in base a ciò formulare una risposta più o meno dettagliata. Il bibliotecario raccoglie e organizza i documenti e le informazioni in base ai bisogni e alle richieste previste anticipatamente. Esistono diversi livelli di servizio di *reference* che si modellano relativamente alla diversa concezione di informazione. A tal proposito mi sembra giusto menzionare le diverse posizioni riguardo alle risposte degli utenti. La corrente "conservatrice" segnala, procura il documento e fornisce spiegazioni sul suo uso; la corrente "moderata" segnala come svolgere le proprie ricerche e la corrente "liberale", corrispondente al livello massimo, fornisce sempre il documento e nella fattispecie il bibliotecario si fa carico della ricerca dell'utente. La corrente conservatrice e moderata corrispondono al livello minimo e medio della comunicazione fondato sull'istruzione dell'utente. Gli utenti e i destinatari del messaggio non svolgono ruoli fissi, passano dall'istruire all'essere istruiti²¹.

L'utente si rivolge al bibliotecario con una domanda/quesito; il colloquio che ne deriva permette all'utente di chiarire la sua richiesta e al bibliotecario di capire di cosa ha bisogno per soddisfare la richiesta e quali mezzi potrà utilizzare per soddisfare l'utente. La scelta dell'utente di recarsi in biblioteca è una scelta che include diversi fattori (culturale, sociale, economico e psicologico) oltre che le caratteristiche della biblioteca stessa. L'utente non guarda spesso alla qualità e alla quantità della biblioteca: piuttosto sceglie il percorso meno tortuoso e problematico, quindi opera una scelta di convenienza. Spesso capita che la biblioteca non abbia un enorme patrimonio librario atto a soddisfare tutte le richieste dettate dai differenti tipi di utenza (alunni, insegnanti, studenti universitari, ricercatori, storici etc.) che naturalmente sono diverse sia per livelli che per interessi, ma comunque l'utente si reca lo stesso anche nella piccola biblioteca a

²⁰ *I servizi della biblioteca e l'utente*, Atti del 32° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984, Roma, AIB, 1987, pagg. 28-36.

²¹ C. LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Ed. Bibliografica, 2000, pagg. 15 -25.

lui più vicina perché magari sa che il bibliotecario può comunque indirizzarlo a centrare la sua ricerca o altrimenti può, in qualche modo, attraverso per esempio il prestito interbibliotecario, reperire le informazioni cercate, anche se la biblioteca non le possiede. Ciò significa che se l'utente è a conoscenza dei molteplici servizi che ogni biblioteca offre, in realtà, anche se il materiale che ricerca non è presente potrà comunque porre il quesito al bibliotecario.

Forse la biblioteca dovrebbe incentrarsi di più sulla comunicazione dell'informazione: la comunicazione dei propri servizi porterebbe forse all'avvicinarsi di una nuova utenza. Il bibliotecario è lo specialista dell'informazione, ma ciò non significa che quando l'utente decide di recarsi in biblioteca debba necessariamente rivolgere il quesito al bibliotecario: può anche scegliere di cercare da solo; questo atteggiamento dipende dalla fiducia e dalla stima che egli ha del bibliotecario e dall'approccio più o meno amichevole e più o meno professionale dello stesso. Soltanto quando l'utente chiede espressamente al bibliotecario, allora, la formulazione della domanda, il bibliotecario condurrà una sorta di intervista di *reference* che intende chiarire la domanda per una risposta più corretta e attesa²². L'intervista di *reference* generalmente dura pochi minuti, o meglio deve durare il minor tempo possibile e deve tenere in considerazione anche i linguaggi non verbali che sono utilizzati dall'utente. L'utente infatti comunica al bibliotecario anche attraverso linguaggi non verbali: ecco perché la psicologia e la sociologia hanno svolto delle analisi su questo tipo di interviste. La comunicazione si può manifestare con diverse modalità: vicinanza e interessamento oppure freddezza e distanza; in base a ciò variano i risultati, ovvero l'utente risulta più o meno soddisfatto. Il calore, l'accoglienza e la disponibilità del bibliotecario influiscono sul grado di soddisfazione dell'utenza anche quando il bibliotecario non risponde alle richieste²³.

Il servizio di *reference* svolge una funzione di orientamento personalizzato e rientra tra i servizi tradizionali di informazione insieme alla lettura, alla consultazione, al prestito e alle riproduzioni. Fanno parte dei servizi innovativi quelli telematici, multimediali, di assistenza e informazione bibliografica per e-mail e *e-learning*; i servizi speciali fanno riferimento a particolari tipologie di utenza (ragazzi, bambini, diversamente abili, etc.)

²² C. LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, 2000, pagg. 41-50.

²³ C. LEONARDI, *op. cit.*, pagg. 99-105.

oppure riguardano particolari tipologie documentarie (fondi speciali, sezione locale, etc.); per ciascuno di questi servizi dovrà essere indicato il progetto con allegati tutti i relativi riferimenti atti a chiarire l'effettivo raggiungimento del servizio. Può essere utile, a tal proposito, redigere una carta dei servizi nella quale verranno indicati la qualità delle attività e le modalità d'utilizzo, utile strumento di valutazione e analisi ²⁴.

Il *reference* ha subito delle variazioni e delle modificazioni in seguito allo sviluppo delle tecnologie informatiche, assumendo una dimensione anche virtuale. Lo strumento maggiormente utilizzato per il *reference* virtuale è sicuramente l'e-mail, attraverso la quale la biblioteca può a basso costo e in maniera rapida e veloce arrivare all'ampliamento dei servizi offerti e l'evasione delle richieste. Ma c'è anche da considerare che da strumento veloce, rapido e poco costoso l'e-mail può generare numerosi messaggi nei quali spesso si incorre a dei fraintendimenti. Il bibliotecario può inviare all'utente documenti, informazioni bibliografiche, indirizzi di siti dove trovare le informazione richieste, oltre naturalmente a poterla utilizzare come strumento di diffusione dei servizi e delle attività, ovvero come promozione e pubblicità di iniziative culturali. Naturalmente il bibliotecario non può condurre via mail l'intervista/colloquio che avrebbe potuto effettuare all'utente reale, e questo rende complicato capire il livello di dettaglio della richiesta/quesito. Generalmente sarebbe auspicabile che l'intervista via e-mail si risolva con tre messaggi: quello della richiesta dell'utente, cui segue un primo messaggio del bibliotecario atto a chiedere chiarimenti e specificazioni sulla richiesta e a fornire una prima risposta, e infine un messaggio dell'utente che confermi o meno la risposta e le ipotesi del bibliotecario.

Altra possibilità per il *reference* virtuale è quella di disporre di *form* accessibili direttamente dal sito della biblioteca, che consentano all'utente di essere precisi e specifici nella formulazione della richiesta.

Il *reference* oggi non si limita alla semplice assistenza sui cataloghi, ma diviene più ampio. Spesso l'utente e il bibliotecario collaborano per trovare un sito o un'altra fonte che risponda al bisogno d'informazione dell'utente. La possibilità di connessione alla rete svolge una duplice funzione: è utile per il bibliotecario, perché lo aiuta ad ampliare gli orizzonti sulle risorse informative, perché può utilizzarlo come sistema di autoformazione, e soprattutto perché è in grado di fornire assistenza via Internet

²⁴ G. SOLIMINE, *La biblioteca: Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Laterza, 2004, pagg. 82-88.

all'utente spesso inesperto; dall'altro lato è utile perché manifesta un atteggiamento di disponibilità diverso, volto alla consapevolezza dell'importanza dell'informazione tratta da fonti elettroniche oltre che dalle fonti a stampa.

All'interno della missione educativa che si propone di diffondere la biblioteca si colloca proprio l'introduzione di postazioni Internet per il pubblico. La biblioteca può e deve fornire condizioni di accesso a persone che per diverse condizioni (sociali, economiche, handicap, etc.) vengono escluse dalla sfera sociale informativa proposta dalla rete. Queste postazioni Internet devono rientrare nei progetti e nelle strategie previste nei piani delle biblioteche, in modo da garantire e da fornire l'accesso globale all'informazione elettronica. Questo porta necessariamente a considerare anche gli interventi limitativi e di censura e soprattutto porta ad applicare software/filtri per l'utilizzo di tali postazioni da parte di un pubblico minorenni. Il problema legato alla consultazione da parte del minore risulta essere molto spinoso e di grande attualità. Questa possibilità all'accesso spesso è gratuita, ma altre volte invece viene prevista una sorta di tariffazione oraria²⁵.

Il ruolo della biblioteca pubblica si è trasformato in ruolo di mediatore anche delle informazioni digitali: oggi le persone hanno bisogno di sapere che c'è un posto dove è possibile reperire informazioni, e soprattutto un posto dove lo specialista dell'informazione è lì che li attende e aiuta in caso di bisogno. La biblioteca può essere considerata un motore di ricerca²⁶. Oltre all'accesso a Internet la biblioteca mette a disposizione degli utenti altri servizi, che non rientrano tra quelli tradizionalmente offerti: gli *opac* (on-line public access catalogue), cataloghi on-line per la localizzazione dei documenti; il *document delivery*, cioè il servizio di fornitura del documento; il servizio di *reference* virtuale, vale a dire l'assistenza all'utente attraverso la posta elettronica o *form*; la formazione dell'utente all'uso delle risorse elettroniche; l'accesso alle raccolte elettroniche: banche dati, documenti digitalizzati e infine il sito

²⁵ B. LONGO, *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, "Biblioteche Oggi", 19 (2001), 3, pagg. 44-54.

²⁶ *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura ORNELLA FOGLIENI di, Milano, Ed. Bibliografica, 2002, pagg. 35-38.

Internet della biblioteca che, come abbiamo già accennato, rappresenta lo specchio dei servizi tradizionali ed elettronici²⁷.

La biblioteca svolge, come abbiamo già ampiamente detto, diverse funzioni e diversi servizi per una clientela diversificata. In particolare modo deve svolgere una funzione fondamentale per i bambini e per i ragazzi; in questa maniera contribuirà allo sviluppo delle capacità intellettuali e della creatività, portando un arricchimento della società stessa. Molte sono le misure da prendere in considerazione per agevolare la vita nella biblioteca di questi piccoli utenti: deve essere allestito uno spazio apposito e anche l'arredamento, le scaffalature e i libri devono essere adatti a soddisfare le loro esigenze. Sarebbe opportuno che i servizi che la biblioteca offre fossero alla portata di tutti, anche delle persone che per diversi problemi sono costrette a restare in casa o in ospedale, organizzando per esempio il prestito a domicilio o la biblioteca itinerante²⁸.

Si cercherà in particolare modo di coinvolgere i bambini ed i ragazzi attraverso attività che vogliono coinvolgere e promuovere il piacere della lettura e la frequentazione della biblioteca fin dalla tenera età. Avvicinare i più piccoli alla biblioteca significa attivare un contatto oltre che con il bambino anche con le famiglie. L'intento della didattica in biblioteca è quello di fare in modo che il bambino ritorni al di fuori della visita scolastica; la collaborazione e il contatto biblioteca-scuola sono importanti, anche considerata la carenza delle biblioteche scolastiche. La quasi totale mancanza delle biblioteche scolastiche porta la scuola ad avvicinarsi ai servizi della biblioteca pubblica; in particolare, l'abilità della biblioteca pubblica risiede proprio nel non far sentire la mancanza di quella scolastica; ecco che allora la biblioteca pubblica offrirà alla scuola delle visite guidate aventi scopi diversi: far conoscere la struttura, far conoscere ed aiutare nell'utilizzazione delle risorse documentarie, far conoscere fondi o sezioni particolarmente interessanti per quella determinata fascia di età o per l'interesse della storia locale e infine per diffondere e promuovere la lettura. Difficilmente vengono svolte visite guidate per gli adulti; sono rarissimi i casi di visite alle biblioteche e ancor

²⁷ R. VENTURA, *La biblioteca al servizio dell'utente. Customer satisfaction e strategie di management*, Ed. Bibliografica, Milano, 2004, pagg. 60-69.

²⁸ *La qualità nel sistema biblioteca. Innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Bibliografica, 2001, pagg. 75-77.

più rare sono le persone che includono nei loro viaggi un iter in biblioteca. Purtroppo il turismo bibliotecario non si è ancora molto sviluppato, almeno in Italia²⁹.

²⁹ M. S. Rasetti, *La biblioteca trasparente. L'istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, Pisa, ETS, 2005, pagg. 106-110.

CAPITOLO 2

LA BIBLIOTECA NEL WEB

Il titolo di questo capitolo vuole sottolineare come la biblioteca sia oggi inserita nel web e come la rete telematica sia necessaria e presente ormai in ogni biblioteca. Verrà sottolineato come l'evoluzione tecnologica, ed in particolare la diffusione di Internet, abbiano coinvolto e sconvolto le biblioteche e i bibliotecari. L'immagine del bibliotecario immerso tra i libri negli scaffali sta lasciando il posto a una figura che sempre più si trova a lavorare con il computer; anche se il ruolo che investe il bibliotecario resta quello di sempre: diffondere le conoscenze e aiutare l'utente a non perdersi nella giungla delle informazioni¹.

Il discorso che porteremo avanti in questo capitolo prende avvio dalla nascita di Internet, per poi passare alla biblioteca digitale, ai documenti digitali (con particolare riferimento alla loro conservazione), alle ricerche bibliografiche in rete e agli OPAC.

Breve storia di Internet

L'evoluzione delle forme di comunicazione ha portato alla creazione di modelli semiotici e di strumenti di trasmissione dell'informazione via via più evoluti: dai primi segni che venivano apposti dagli uomini sulle pareti delle caverne, ai segnali attraverso il fumo, al telegrafo (1793), al telefono (1871) fino ad arrivare alla realizzazione dei primi grandi calcolatori. La svolta decisiva si registra negli anni settanta: le dimensioni dei calcolatori iniziarono a diminuire e le loro potenzialità a crescere. In particolar modo, geniale fu l'intuizione di un gruppo di scienziati che stavano lavorando su come far comunicare tra loro questi computer².

Lo stimolo venne dalla supremazia militare e soprattutto tecnologica che alla fine degli anni '50 del secolo scorso sembrava essere stata conquistata dall'Unione Sovietica. Nel 1957, infatti, l'Unione Sovietica, lanciò nello spazio il famoso Sputnik; di lì a poco gli Stati Uniti diedero vita ad un'attività di ricerca in campo aerospaziale e nel campo della comunicazione. Nacquero così l'ARPA (Advanced Research Projects Agency) e la NASA (National Aeronautics and Space Administration); poco dopo, le ricerche e i progetti dell'ARPA si volsero alla comunicazione e alla trasmissione dei dati. Nel 1969

¹ *Comunicare la conoscenza ai tempi del web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida*, a cura di L. Marquardt e A. Saltarelli, Roma, Aib, 2005, pagg. 17-18.

² SIYAN K.-PARKER. T., *TCP/IP : guida completa*, Milano, Apogeo, 2005, pagg. 15-16.

nacque ARPAnet e, da questo momento in poi, iniziarono una serie di sviluppi e modificazioni che portarono alla nascita e all'esplosione di Internet³.

Da sistema di controllo militare quale era stato programmato all'inizio, ARPAnet venne utilizzato principalmente come una risorsa universitaria. Dopo che l'ARPA introdusse la commutazione a pacchetti, il progetto si estese al miglioramento della velocità dei computer e all'aumento nel numero dei nodi; dai quattro nodi di cui era costituita nel 1969, si era passati nel 1972 a trentasette. Questo migliorò la comunicazione tra gli studiosi e i ricercatori, anche se inizialmente la rete veniva utilizzata prevalentemente per la posta elettronica, utile mezzo di comunicazione e divulgazione delle notizie scientifiche. Negli anni ottanta ARPAnet si espanse moltissimo, divenendo Internet quando iniziò una collaborazione tra Università, agenzie di ricerca e governi⁴.

La comunicazione tra computer avviene attraverso un insieme di protocolli di trasmissione che sono alla base di Internet: la suite TCP/IP. Questa è costituita da vari altri protocolli, tra cui i principali sono il TCP (Trasmission Control Protocol), che fornisce un sistema di trasporto dei dati di tipo orientato alla connessione e ha lo scopo di garantire una comunicazione efficace regolando la trasmissione dei dati tra due nodi, e l'IP (Internet Protocol), che fornisce il sistema di indirizzamento gerarchico utilizzato in Internet, divide i dati da trasmettere in unità chiamati «pacchetti» e ne permette l'instradamento attraverso la rete⁵. I protocolli della famiglia TCP/IP costituiscono tuttora il 'linguaggio' comune parlato da tutti i computer collegati alla rete Internet.

Dati statistici elaborati da Eurostat⁶ dimostrano come stia cambiando la modalità di connessione alla rete da parte delle famiglie italiane; nella tabella che segue riporterò

³ BONACINA D., *Internet, dalle origini al terzo millennio*, pagg. 1- 8. Cfr.

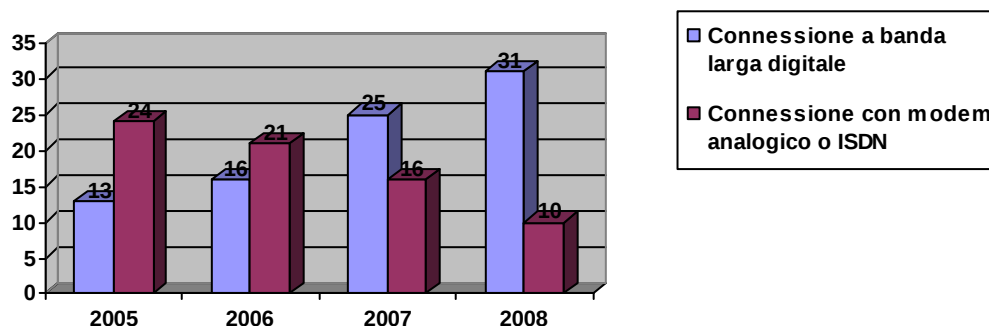
<<http://www.dariobonacina.net/Internetstory.pdf>>

⁴ PASTERIS V., *Intenet per chi studia. Orientarsi, documentarsi, preparare la tesi*, Milano, Apogeo, 1996, pagg. 41-46.

⁵ M. Calvo ... [et. al.], *Internet 2004. Manuale per l'uso della rete*, Roma, Laterza, 2003, pagg. 502-503.

⁶ Eurostat è l'ufficio statistico della Commissione Europea che ha il compito di elaborare dati dell'Unione Europea a fini statistici da Wikipedia.

soltanto i dati, espressi in percentuale, relativi agli anni 2005-2008 riguardanti la connessione a banda larga digitale e modem analogico o ISDN⁷.



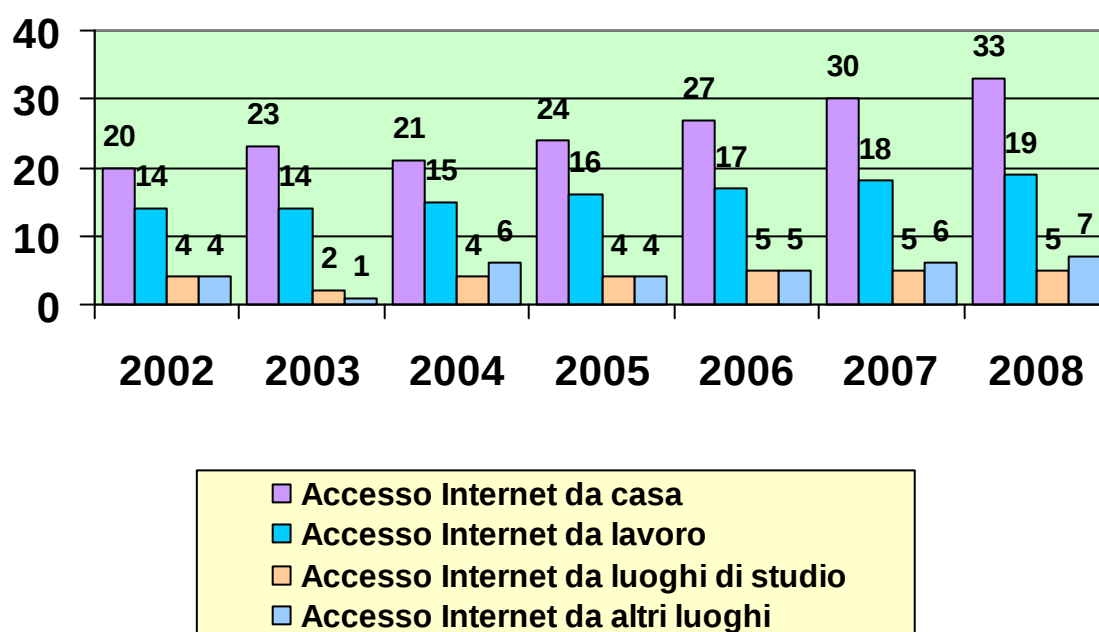
Altri dati statistici interessanti, tratti sempre dai rapporti dell'Eurostat, ci segnalano le percentuali dei luoghi in cui le persone utilizzano maggiormente la rete, relativi agli anni 2002-2008⁸.

⁷ Cfr.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,39140985&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=detailref&language=en&product=REF_TB_information_society&root=REF_TB_information_society/t_isoc/t_isoc_ci/tin00073>

⁸ Cfr.

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,39140985&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=detailref&language=en&product=REF_TB_information_society&root=REF_TB_information_society/t_isoc/t_isoc_ci/tin00075>



Biblioteca digitale

Sono molteplici e particolarmente interessanti le definizioni di biblioteca digitale, spesso confusa con i termini virtuale e ibrida; sicuramente una tra le più efficaci è quella fornita da Fabio Metitieri e Riccardo Ridi, secondo cui la biblioteca digitale

E' una biblioteca "immateriale", in cui vengono conservati e resi disponibili esclusivamente documenti digitali (originali o convertiti da originali cartacei), gestiti e catalogati elettronicamente. Ogni operazione può essere effettuata in rete da casa, dallo studio, dall'aula didattica o dall'ufficio⁹.

Il termine "biblioteca digitale" indica, in campo informatico, sia l'insieme dei file che i software di *information retrieval*¹⁰. Tra i principali software di *information retrieval* ricordiamo qui Terrier: motore di ricerca flessibile, efficiente ed efficace facilmente utilizzabile per le grandi raccolte di documenti, sviluppato dal Department of

⁹ METITIERI F.- RIDI R., *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Bari, Laterza, 2002, pag. 50.

¹⁰ RIDI R., *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Bibliografica, 2007, pag. 85.

Computing Science dell'Università di Glasgow¹¹, e Apache Lucene: biblioteca ad alto rendimento integrata da un motore di ricerca del testo: scritto in Java, è open source e si adatta a molte delle applicazioni che richiedono ricerca a testo integrale¹².

Quando si parla di biblioteche digitali occorre fare una distinzione tra collezione digitale primaria, formata da documenti nati in formato elettronico, e collezione digitale secondaria, molto più frequente, costituita dalla trasformazione in formato elettronico di originali analogici. Allo stato attuale sono maggiormente diffuse le collezioni appartenenti al secondo gruppo, anche se le biblioteche digitali vere e proprie sono quelle del primo gruppo (digitali native); ma in futuro probabilmente saranno più diffusi i documenti digitali nativi anziché i digitalizzati, anche perché la digitalizzazione implica in sostanza una nuova edizione dell'opera originale. Sarebbe interessante discutere la nuova figura del bibliotecario, che diviene in questo caso bibliotecario-editore; queste iniziative quasi editoriali, che i bibliotecari realizzano molto di frequente nelle loro biblioteche, suscitano anche altre considerazioni sui diritti d'autore e sulle licenze che forse si devono alla SIAE.

Diversi sono i modi utilizzati per digitalizzare i testi: il primo, molto dispendioso e impegnativo, consiste nella ri-digitazione (acquisizione meccanica) con originale o copia alla mano (solo quando si tratta di documenti in formato testuale); questo lavoro viene svolto da parte di un operatore, utilizzando la tastiera del PC. Quando si hanno immagini, grafici, figure, fotografie, essi possono essere acquisiti mediante scanner o acquisizione fotografica, ma ciò non significa che tale tecnica non possa essere utilizzata anche per documenti testuali. Oggi ci sono molti scanner ad alta qualità e velocissimi che sono dotati di luce fredda sincronizzata priva di raggi ultravioletti e infrarossi, e che dunque non danneggiano l'originale; sono molto costosi, ma andrebbero utilizzati per tutti i progetti di digitalizzazione di documenti antichi. Naturalmente le biblioteche e i bibliotecari che si fanno carico di attuare e programmare progetti di digitalizzazione, soprattutto di libri antichi, dovrebbero tener conto dei costi

¹¹ Cfr. <<http://ir.dcs.gla.ac.uk/terrier/>>

¹² Cfr. <<http://lucene.apache.org/java/docs/>>

e degli strumenti hardware e software in grado di recare meno danni possibili all'originale e consentirne la riproduzione più fedele¹³.

Le biblioteche digitali, così come le biblioteche tradizionali, non conservano soltanto e-books, e-journal, etc., ma anche tutte le corrispondenti forme di documenti sia digitalizzati che digitali nativi. La stretta dipendenza del documento digitale dal software che permette di leggerlo, ascoltarlo o guardarlo porta a considerare indispensabile possedere o acquistare software da utilizzare sia per fini interni sia da far utilizzare ai propri utenti¹⁴.

Come può un utente accedere ad una biblioteca digitale? L'accesso può avvenire in diversi modi: *on-line via Internet* in forma aperta, utilizzando postazioni gratuite oggi accessibili in molte biblioteche, uffici, scuole...; *on-line via Internet* ma in forma controllata, con tariffazioni, registrazioni, password personale; *on-line via Internet* attraverso determinate postazioni autorizzate; *on-line via rete locale*, dove i terminali sono collegati direttamente al server della biblioteca digitale, ed infine *off-line*, dove il materiale viene di volta in volta aggiornato e inserito nelle memorie di massa delle postazioni informatiche o multimediali allestite in biblioteca¹⁵.

I servizi che svolge la biblioteca digitale sono, per alcuni versi, simili ai servizi tradizionali, quali per esempio, il prestito, il *document delivery*, le acquisizioni, i desiderata, la formazione professionale, il deposito legale dei documenti digitali, la segnaletica, il marketing ed il reference.

Prima di passare a descrivere e a trattare dei servizi innovativi che la biblioteca digitale offre, può essere però utile ricordare brevemente i servizi tradizionali in ambito digitale poc'anzi ricordati:

- Il *prestito di materiale digitale*: è possibile prendere in prestito documenti digitali (attraverso cd, penne usb, lettori di e-books). Tali documenti, così come avviene per ogni altro documento preso in prestito in biblioteca, devono essere riconsegnati entro un certo intervallo di tempo.

¹³ RIDI R., *La biblioteca come ipertesto*, op. cit., pagg. 85-90.

¹⁴ Ibid., pagg. 124-126.

¹⁵ RIDI R., *La biblioteca come ipertesto*, op. cit., pagg. 129-132.

- Il *document delivery*: anche questo servizio presenta non pochi problemi di copyright, infatti non è possibile conservare una copia della scansione richiesta (a meno che i diritti non siano scaduti) o richiedere una scansione ad un'altra biblioteca per poi farla entrare a far parte della collezione della biblioteca richiedente. Generalmente il DD viene reso come allegato ad una e-mail.
- Le *acquisizioni*: anche per l'ambiente digitale, la scelta delle acquisizioni deve essere ben meditata e soprattutto deve tenere presente le richieste. Fondamentale è tener presente i quattro canali di acquisizione: digitalizzazione da originali cartacei, acquisizioni permanenti, accessi temporanei e catalogazione di risorse remote.
- I *desiderata*: possibile, e soprattutto più fruibile, in ambiente digitale, permette all'utente attraverso form automatici o via e-mail di esprimere le proprie preferenze circa i suggerimenti nelle acquisizioni.
- La *formazione professionale*: la rete, più di ogni altro sistema, può mettere a disposizione dei bibliotecari banche dati, mailing list, liste di discussione, corsi di aggiornamento, virtual reference desk per l'aggiornamento non solo professionale.
- Il *deposito legale dei documenti digitali*: così come avviene per il materiale cartaceo, l'esigenza di deposito legale vale spesso anche per quello digitale.
- La *segnaletica* e il *marketing*: naturalmente ciascuna acquisizione e ciascun servizio dovranno essere opportunamente segnalati e resi accessibili.
- Il *reference*: molto importante e sentito come per la biblioteca tradizionale è il servizio di reference service digitale per l'ambiente digitale. Forse può essere considerato il principale servizio in una biblioteca digitale. Questa attività online consente di fornire assistenza, istruire e informare gli utenti che ne facciano richiesta¹⁶. Quattro sono i livelli di VRD: il primo livello si limita a predisporre un OPAC e un VRD accompagnato da altre fonti informative accessibili dall'utente attraverso il sito web della biblioteca; il secondo livello utilizza per il VRD software che permettono la registrazione e la personalizzazione degli utenti; il terzo livello mette in comunicazione l'utente con il bibliotecario

¹⁶ R. RIDI, *La biblioteca come ipertesto*, op. cit., pagg. 177-187.

attraverso l'e-mail ed infine il quarto livello, mette in comunicazione l'utente con il bibliotecario in tempo reale, ad esempio attraverso webcam, chat, skype, etc¹⁷.

Tra i servizi innovativi della biblioteca digitale ricordiamo:

- *Alert*: avviso – in genere automatico – indicante l'aggiornamento nel data base;
- *Personalizzazione*: scelta e ordinamento dei dati della risposta in base alle esigenze e alle richieste dell'utente;
- *Data minig*: estrazione dei dati;
- *Reference linking*: navigazione attraverso OPAC, data base, ecc¹⁸.

Nell'ambito della biblioteca digitale è forse utile fare un brevissimo accenno ai metadati. "I metadati sono il linguaggio della biblioteca digitale, il suo tessuto connettivo". Così recita Riccardo Ridi a proposito della natura e della funzione dei metadati. Sostanzialmente possiamo affermare che i metadati servono per tenere insieme le informazioni sugli oggetti digitali in modo che siano sempre garantite la qualità, l'accesso e la formazione di nuove relazioni.

Esistono diverse tipologie di metadati: descrittivi, strutturali e amministrativo-gestionali, e diversi schemi di metadati¹⁹. Lo schema maggiormente accettato in ambito bibliotecario sembra essere il Dublin Core, costituito da un set di quindici elementi descrittivi etichettati. Proprio per le affinità degli elementi con gli standard tradizionali di catalogazione, può essere considerato un sottoinsieme di MARC²⁰.

Conservazione del digitale

Quando si ha a che fare con i documenti, siano essi in formato cartaceo, elettronico e digitale, il tema della conservazione e della fruibilità nel corso del tempo è sempre vivo e costante. Parlare di conservazione dei documenti digitali è un tema molto delicato e

¹⁷ *Biblioteconomia: principi e questioni* a cura di G. Solimine e P. G. Weston, Roma, Carocci, 2007, pag. 316.

¹⁸ *Ibid.*, pagg. 333-334.

¹⁹ *Ibid.*, pagg. 342-344.

²⁰ M. Gorman, Metadati o catalogazione? Una falsa alternativa, in *Biblioteche Oggi*, 6, 2001, pagg. 14-15. Cfr. <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010500801.pdf>>

sentito soprattutto per l'estrema fragilità e deperibilità e per la rapida obsolescenza dei supporti e degli strumenti hardware. Sembra infatti che la durata di questi nuovi supporti sia di gran lunga inferiore alla durata degli altri supporti (pietra, pergamena, carta, argilla ...) precedenti all'invenzione del digitale. Ricordiamo, infatti, che sia la carta che la pergamena hanno una durata plurisecolare; i cd-rom hanno una durata dai cinque ai venticinque anni; hardware e software, invece, dai due ai cinque anni; se pensiamo alla durata media di una tradizionale pagina web statica, beh allora il dato diminuisce drammaticamente: solo settanta giorni. Particolarmente importante è la situazione di hardware e software, perché la loro obsolescenza rende inaccessibili risorse (cd-rom, dvd, ecc...) che magari non sono ancora deteriorate, ma che comunque è come se lo fossero, visto che ormai non sono più leggibili²¹.

Nel 2003 è stato compiuto da parte dell'UNESCO un passo importante e fondamentale per la conservazione del patrimonio digitale attraverso l'adozione, durante la conferenza generale, della famosissima *Carta sulla conservazione del patrimonio digitale*. In particolare mi preme sottolineare l'articolo quattro relativo alla *Necessità di agire*:

“Se nulla verrà fatto contro le minacce attuali, la perdita del patrimonio digitale sarà rapida e ineluttabile. E' nell'interesse degli Stati Membri incoraggiare misure giuridiche, economiche e tecniche che mirino a salvaguardare questo patrimonio. S'impone urgentemente una campagna di informazione e di sensibilizzazione per allertare governanti e grande pubblico, facendogli prendere coscienza sia del potenziale dei media digitali che dei problemi pratici di conservazione²²”.

In ambito della conservazione digitale molto importante è il contributo che ci fornisce Maria Guercio, la quale sottolinea che la situazione conservativa del patrimonio digitale è ancora una sfida e non va gestita né considerata come un processo una tantum, ma deve essere un processo costante e curato. La Guercio sottolinea come ancora oggi

²¹ SANTORO M., *Biblioteche e innovazione. Le sfide del nuovo millennio*, Milano, Bibliografica, 2006, pagg. 410-414.

²² Cfr. <http://www.unesco.it/SitoFrancese/DocumentazioneF/Patrimonio_digitale.htm>

siamo ben lontani dal raggiungimento di soluzioni conservative ottimali, e ciò dipende essenzialmente da alcuni fattori:

- L'obsolescenza relativa prevalentemente alla componente software;
- Gli standard internazionali e le normative sono ancora inadeguati;
- I modelli organizzativi e la catena delle responsabilità sono sviluppati solo per le grandi istituzioni;
- Carenza o totale assenza degli strumenti e delle procedure che conducono al conseguimento dell'autenticità e dell'accessibilità.

Alla base della conservazione digitale, almeno per il momento, c'è la modifica continua di alcune caratteristiche, ed elementi, tali da mantenere una fruizione e quindi una leggibilità costante nel tempo.

Per garantire, invece, un'accessibilità per un tempo più lungo, molti studiosi stanno abbandonando l'originaria ipotesi di conservare le tecnologie hardware e software; in sostanza creare una sorta di museo delle tecnologie, a vantaggio di un'ipotesi forse più applicabile che prevede la possibilità di garantire l'accessibilità attraverso programmi di emulazione e ancor meglio attraverso la migrazione dei dati²³.

Ricerche bibliografiche e information retrieval

Con il termine di ricerca bibliografica si intendono quelle attività volte ad accertare, descrivere e accedere al contenuto informativo di documenti che rispondono agli interessi e alla ricerca dell'utente. A tante persone capita di effettuare ricerche di documenti e articoli, anche non necessariamente correlati e richiesti in ambito scolastico, universitario e formativo. Diverse sono le tipologie di supporto che l'utente finale potrà utilizzare e diversi saranno i mezzi che avrà a disposizione.

Tra i principali strumenti che l'utente/ricercatore nonché il bibliotecario/mediatore potrà consultare ricordiamo le bibliografie e i cataloghi. La differenza sostanziale tra bibliografia e cataloghi è che la prima è un'elencazione di documenti in un certo senso affini o connessi, senza però indicarne la localizzazione, cioè dove reperirli. Il catalogo, invece, riporta tutti i documenti che una o più biblioteche conservano, e per ciascuno di

²³ *Biblioteconomia: principi e questioni*, op. cit., pagg. 395-402.

essi viene indicato dove reperirlo, dove si ha la possibilità della sola consultazione in loco, dove è possibile anche effettuare un prestito lungo.

Generalmente chi intraprende una ricerca di qualsiasi tipo, consulta prima le bibliografie per verificare cosa è stato scritto su quel determinato argomento della ricerca e poi si affida alla localizzazione del materiale individuato attraverso la consultazione dei cataloghi. Un posto a sé occupano invece i cataloghi editoriali, dove vengono elencati tutti i documenti garantiti e quindi acquistabili presso l'editore o il libraio.

L'applicazione delle tecnologiche informatiche in ambito bibliotecario ha portato a innumerevoli vantaggi, soprattutto perché ha abbattuto le barriere della distanza. Prima, per sapere se la biblioteca possedeva tra i documenti del suo patrimonio, il volume, il testo che si stava cercando, ci si doveva recare fisicamente in biblioteca per consultare il catalogo, naturalmente cartaceo, o in anni più recenti e se si era più fortunati in forma elettronica accessibile tramite un computer terminale locale. Ora Internet ha permesso di collegare tra loro milioni di computer e di sfruttare le potenzialità della rete.

Sia la descrizione della registrazione bibliografica sia quella della registrazione catalografica devono essere complete e devono identificare un determinato documento in maniera precisa e chiara. Ecco perché l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) ha emanato una serie di standard atti a normalizzare la descrizione di ciascun documento. Questo standard, utilizzato nei cataloghi di tutte le biblioteche, si chiama ISBD (International Standard Bibliographic Description) ed organizzato in otto aree:

AREA 1: titolo e formulazione della responsabilità intellettuale;

AREA 2: edizione;

AREA 3: specificazione del materiale (non prevista per ISBD (M));

AREA 4: pubblicazione, distribuzione, ecc.;

AREA 5: descrizione fisica;

AREA 6: formulazione della serie;

AREA 7: note;

AREA 8: numero standard (isbn, issn)

Lo standard presenta diverse varianti a seconda della natura documentaria: ISBD (M) per le monografie, ISBD (A) per il libro antico, ISBD (G) generale, ISBD (CM) per le

cartografie, ISBD (NBM) per il materiale non librario, ISBD (PM) per la musica, ISBD (ER) per le risorse elettroniche e ISBD (CR) per le risorse in continuazione.

Questo standard naturalmente non consente di per sé lo scambio delle registrazioni catalografiche; per farlo, occorre che i dati vengano registrati su supporti elettronici. Questo passaggio è stato reso possibile grazie allo sviluppo, da parte della Library of Congress, del formato MARC (Machine readable cataloguing), successivamente rielaborato dall'IFLA in UNIMARC, formato standard per uno scambio internazionale dei dati.

In ogni registrazione catalografica devono essere indicati e ben visibili i cosiddetti punti di accesso (autore e titolo) e punti semantici, che però non sono molto frequenti (contenuto informativo), oltre all'utilissima soggettazione e classificazione²⁴.

Al fine di utilizzare al meglio i cataloghi, le bibliografie e data base elettronici occorre conoscere l'*information retrieval*: insieme di tecniche utilizzate per il reperimento delle informazioni. Per capire come funziona l'*information retrieval* è bene introdurre due termini che sono fra loro inversamente proporzionali: richiamo e precisione. È ovvio che maggiore sarà il richiamo minore sarà la precisione, quindi se dobbiamo effettuare una ricerca di un documento in un catalogo, maggiore sarà il livello di precisione più facilmente troveremo il documento che ci interessa.

Nonostante spesso ci si trovi a dover consultare diversi data base, alcune funzionalità di ricerca restano invariate, come gli operatori logici booleani: AND, OR, NOT, XOR. Questo tipo di ricerca si basa sulla combinazione e sulla relazione tra termini; AND indica che devono essere estratti tutti i documenti contenenti entrambe le parole, OR indica che devono essere estratti i documenti contenenti anche un solo termine, NOT indica i termini che non devono essere cercati e XOR invece indica che devono essere estratti i documenti contenenti sia il primo termine che il secondo, ma non quelli dove compaiono insieme²⁵.

Altre funzionalità del motore di ricerca sono:

- *Ricerca per frase*: è possibile indicare una frase intera ponendola tra apici;

²⁴ R. RIDI – F. METITIERI, *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Bari, Laterza, 2002, pagg. 5-18.

²⁵ R. RIDI – F. METITIERI, *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Bari, Laterza, 2002, pagg. 26-35.

- *Ricerca per troncamento*: utilizzando caratteri speciali o “caratteri di mascheramento” è possibile cercare parole con la stessa radice;
- *Ricerca per campo*: utile per delimitare il campo di ricerca poiché cerca solo il campo immesso;
- *Ranking*: la risposta viene fornita in ordine di importanza, più i risultati sono in alto più ci si avvicinerà a ciò che si stava cercando, più si scende tra le pagine dei risultati e più ci si allontanerà²⁶.

OPAC

Una delle principali e fondamentali modifiche avvenute in ambito bibliotecario grazie all'uso delle rete nelle biblioteche riguarda il catalogo. L'utente ora può consultare l'OPAC (acronimo che sta per On-line Public Access Catalogue) in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, purché possa usufruire di una connessione Internet. Quando interroga l'OPAC, il più delle volte, l'utente non sa che in realtà sta consultando contemporaneamente più cataloghi. Ciascun catalogo è caratterizzato da differenti linguaggi di interrogazione che colloquiano e si scambiano dati tra loro attraverso due standard: NISO Z39.50 e ISO10162/3²⁷.

L'OPAC è quindi il catalogo informatizzato delle biblioteche: è l'equivalente della raccolta delle schede cartacee che si trovano negli schedari delle biblioteche. Della forma cartacea conserva la strutturazione dei dati descrittivi contenuti nella scheda, offrendo però molte più opportunità.

Nei cataloghi cartacei i punti di accesso per la ricerca erano costituiti principalmente dall'autore, dal titolo e dal soggetto; il catalogo informatizzato offre ulteriori possibilità di ricerca: ricerca libera, classificazione, isbn, editore, abstract, e utilizza diversi filtri per raffinare la ricerca, come l'anno di pubblicazione, il livello bibliografico, il tipo di documento, il paese e la lingua di pubblicazione²⁸.

Attraverso la consultazione dell'OPAC è possibile:

- Identificare i documenti che si stanno cercando;
- Identificare tutte le biblioteche che li possiedono ;

²⁶ C. BASILI, *La biblioteca in rete*, Milano, Bibliografica, 1999, pagg. 178-179.

²⁷ Ibid. , pag. 88.

²⁸ Cfr. <<http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>>

- Accedere alla scheda anagrafica (A) per avere delle informazioni aggiuntive sulla biblioteca;
- Accedere agli OPAC locali (O) per sapere l'effettiva disponibilità del documento;
- Accedere al servizio diretto di prestito interbibliotecario (P);
- Sapere se di quel documento esiste anche una versione digitale²⁹.

Il più importante in assoluto degli OPAC italiani è il Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), rete delle biblioteche italiane a cui aderiscono oltre 3556 biblioteche, di cui attualmente 2963 catalogano in rete. Ciascuna biblioteca fa parte di un polo, con suddivisione a base regionale; al momento i poli sono 66³⁰. L'accesso all'OPAC SBN è garantito da interfacce web:

1° - La prima versione era consultabile dall'indirizzo <http://opac.sbn.it> dal 1997, permetteva la ricerca su singole basi dati: libro antico, libro moderno e musica;

2° - La seconda versione era accessibile all'indirizzo <http://sbnonline.sbn.it/>, orientata prevalentemente ai servizi (riproduzione e prestito ILL), consentiva di consultare oltre al catalogo SBN anche altri cataloghi Z39.50;

3° - La terza interfaccia è quella accessibile dal 2005 attraverso il portale di Internet Culturale, perfezionato a livello di ricerca bibliografica, allargato anche alla ricerca di documenti digitali e corredato anche da altri servizi: servizio ILL, OPAC locali e scheda anagrafica;

4° - L'interfaccia più recente ha sostituito le prime due interfacce web con una rispondente ai requisiti sull'accessibilità dei siti della Pubblica Amministrazione. Questa interfaccia ha raccolto tutte le caratteristiche presenti precedentemente, integrando anche altre nuove funzionalità quali per esempio la ricerca sugli "archivi di autorità"³¹.

²⁹ È stato presa come riferimento la ricerca avanzata del portale di Internet Culturale. Cfr.

<<http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>>

³⁰ Cfr. <<http://www.iccu.sbn.it/moduli/poli/poli.jsp?s=5&l=it>>

³¹ Cfr. <<http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?s=57&l=it>>

CAPITOLO 3

I SERVIZI DI FORMAZIONE PER L'UTENTE

“La biblioteca pubblica dovrebbe aiutare i suoi utenti a sviluppare le capacità di utilizzare nella maniera più efficace le sue risorse e i suoi servizi. Il personale della biblioteca dovrebbe agire come un navigatore dell’informazione che aiuta gli utenti di tutte le età a utilizzare nella maniera più efficace le tecnologie dell’informazione e della comunicazione. Dovrebbero essere realizzati programmi di istruzione dell’utente. Man mano che le nuove tecnologie si diffondono, il ruolo della biblioteca pubblica nell’offrire l’accesso a queste tecnologie e nell’aiutare ad apprendere come farne l’uso migliore si fa di vitale importanza.¹”

Questo recitano le linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo a proposito dell’istruzione dell’utente, e questo è il compito principale che la biblioteca pubblica deve svolgere.

Il termine *user education*, più comunemente definita in italiano come “istruzione degli utenti”, ha un origine antichissima; lo stesso Melvill Dewey, grande bibliotecario americano conosciuto principalmente per il metodo di classificazione decimale del sapere, riconosceva la funzione educativa del bibliotecario al pari dei maestri e degli insegnanti. Proprio questa convinzione portò successivamente Winsor, bibliotecario alla Harvard University, a ritornare sul concetto espresso da Dewey, sottolineando la giusta collaborazione nell’insegnamento tra il bibliotecario e l’insegnante.

L’incremento delle pubblicazioni registrato all’inizio del XX secolo portò Bishop a considerare necessario per gli studenti seguire percorsi formativi di orientamento tra le pubblicazioni. Si deve arrivare agli anni trenta per rilevare importanti contributi sull’istruzione dell’utente; del periodo successivo si segnalano pochissimi interventi relativi al tema. Soltanto negli anni sessanta vengono riprese ed elaborate le teorie precedenti, spronate dalla specializzazione del sapere e dallo sviluppo dei servizi bibliotecari. Va sicuramente ricordato e segnalato l’importante contributo fornito da Patricia Knapp, la quale adottò, tra le materie di insegnamento al College, anche delle esercitazioni per l’uso completo della biblioteca, sperimentando forme alternative di

¹ *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell’AIB, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, pag. 51. Cfr. < <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf> >

apprendimento². Dal mondo anglosassone, scandinavo e americano ci giungono i contributi più significativi; l'idea costante presente in tutte le riflessioni sulla formazione è quella di considerare l'istruzione dell'utente come la prerogativa fondamentale e come compito basilare del bibliotecario.

Ogni visita dell'utente alla biblioteca deve essere avvicinamento alla formazione e all'istruzione; questo processo continuo è costituito dalla presenza di due elementi: orientamento e istruzione. Con il termine di orientamento si indica l'introduzione alle funzioni e ai servizi che la biblioteca offre; il termine istruzione, invece, indica i metodi per utilizzare al meglio le risorse informative sulla base delle ricerche dell'utente. Creare un ambiente accogliente, familiare e amichevole facilita l'approccio dell'utente. Questa duplice terminologia venne ripresa e rielaborata anche in alcuni studi successivi; in particolare, James Rice, sottolinea l'importanza di una buona accoglienza che guidi positivamente l'utente nel suo *iter* alla scoperta della biblioteca.

Il percorso di conoscenza della biblioteca può essere corredato da materiale esplicativo che facilita la comprensione del fruitore.

All'interno del modello di istruzione svolge un ruolo fondamentale la famosa tassonomia di Bloom, elaborata intorno agli anni cinquanta, che ripartisce gli obiettivi in tre classi: cognitivi, affettivi e psicomotori.

Il lavoro dei bibliotecari delle biblioteche pubbliche è principalmente incentrato su un'utenza scolastica; i ragazzi, infatti, svolgono prevalentemente ricerche per approfondimento del materiale scolastico. Ecco quindi la necessità, in questo caso, di mettere a punto un preciso e dettagliato programma di istruzione *ad hoc*, volto a fornire la giusta istruzione e a creare una propria autonomia nella ricerca.

Ogni tipo di programma che si può attivare per l'istruzione dell'utente deve fondarsi su un presupposto fondamentale: i fattori che condizionano l'apprendimento.

Tali fattori sono:

- La *motivazione*: l'utente deve avere uno stimolo;
- L'*attività*: l'imparare attraverso l'attività, ovvero attraverso il fare;

² P. Lucchini, *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, pagg. 13-17.

- La *comprensione*: fattore in cui si è immagazzinato il sapere ossia si è fatto proprio, è stato internato;
- Il *feedback*: dove lo studente è costantemente aggiornato sui suoi progressi³.

Non esistendo un modello univoco e migliore di altri è ovvio che il bibliotecario deve modellare la formazione e personalizzarla in base alle esigenze. Occorre però ricordare una distinzione tra “metodi di istruzione” (forma o organizzazione dell’informazione degli utenti) e “modalità di istruzione” (applicazioni delle forme prescelte)⁴.

I principi, le modalità che sono state alla base dei modelli di istruzione degli utenti per molti anni, naturalmente, sono andati modificandosi quando si è passati alla società dell’informazione. Ciò significa che gli obiettivi, gli strumenti, le modalità e i metodi di istruzione sono cambiati rispetto al passato avendo a che fare con un universo informativo più ampio.

Con l’evoluzione dell’informazione si è assistito anche ad una variazione terminologica: il termine maggiormente utilizzato era *user education*, ora invece troviamo molto più usati termini come: *library literacy* e *information literacy*. Lo scopo fondamentale e principale dell’istruzione agli utenti è quello di renderli autonomi, perfettamente in grado di navigare nell’immenso universo delle informazioni.

Ciò porta a considerare l’evoluzione ed il cambiamento dell’istruzione; anche i metodi e gli strumenti sono diversi: occorre quindi ripensare e svilupparne di nuovi in grado di raggiungere lo scopo: l’istruzione al fine di essere autonomi.

Il bibliotecario dovrà quindi conoscere le nuove teorie dell’apprendimento in maniera tale da poter essere in grado di offrire una risposta adeguata alla domanda. Egli è chiamato a svolgere un ruolo nuovo: quello di docente-informatore; ogni volta che l’utente entra in contatto con questa figura professionale, anche senza rendersene conto, viene istruito⁵. Il bibliotecario dovrebbe seguire alcune tappe fondamentali:

- Creare un programma definito e ben strutturato;

³ P. LUCCHINI, *La formazione dell’utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, op. cit. , pagg. 25-30, 33-36.

⁴ Ibid., pagg. 39-40.

⁵ Ibid., pagg. 59-68, 76-77.

- Utilizzare la rete come base della comunicazione con l'utente;
- Acquisire la capacità di divulgatore, ovvero di insegnante.

Certo è che ora il bibliotecario ha a che fare con materiale diverso, in particolar modo con materiale elettronico; questo spiega anche la difficoltà riscontrata nella gestione di documenti elettronici, sicuramente di più complessa gestione⁶.

L'istruzione è una pratica che l'uomo svolge costantemente nella vita; fin dalla tenera età, infatti, il bambino impara prima a parlare, poi a capire che un insieme di lettere formano parole, un insieme di parole formano una frase, un insieme di frasi costituiscono un discorso o in alcuni casi formano paragrafi, capitoli, libri. Generalmente questo processo si sviluppa e si modifica con l'ampliamento del vocabolario durante l'iter della vita; sicuramente un buon metodo per familiarizzare e conoscere nuove parole è quello di sentirle, di ascoltarle o di leggerle. Ciò significa che l'istruzione non include soltanto la capacità di scrivere e leggere, ma anche quella di parlare. I metodi di apprendimento umano derivano principalmente da tre aspetti: dall'esperienza, dagli altri (insegnanti, guide, etc.) e dalla conoscenza intrinseca dei libri⁷. La chiave che interessa maggiormente alle biblioteche è proprio l'apprendimento. Tutte le biblioteche e tutti i bibliotecari dovrebbero fornire materiale, istruzione e assistenza a chiunque ne faccia richiesta, al fine di aiutare tutti nella crescita intellettuale.

Il problema dell'alfabetizzazione e dell'istruzione è ai nostri tempi più vivo che mai; la realtà virtuale e il cyberspazio allontanano infatti dalla lettura di libri, ben diversa dalla lettura di testi che si trovano nella rete. Il linguaggio della rete è molto differente dal linguaggio proprio del libro a stampa. Con ciò non voglio di certo sminuire l'importanza e la ricchezza di questo nuovo tipo di informazione, però di una cosa sono ben certa: l'interesse per la lettura e per il libro stampato è cambiato e cambierà ancora⁸. Questo però non significa che la causa della scarsa propensione alla lettura in Italia – confermata da molte statistiche – sia da attribuire alla nascita e allo sviluppo di

⁶ P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, op. cit. , pagg. 84-88.

⁷ M. GORMAN, *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo*, Udine, Forum, 2002, pagg. 136-138.

⁸ Ibid., pagg. 146-148.

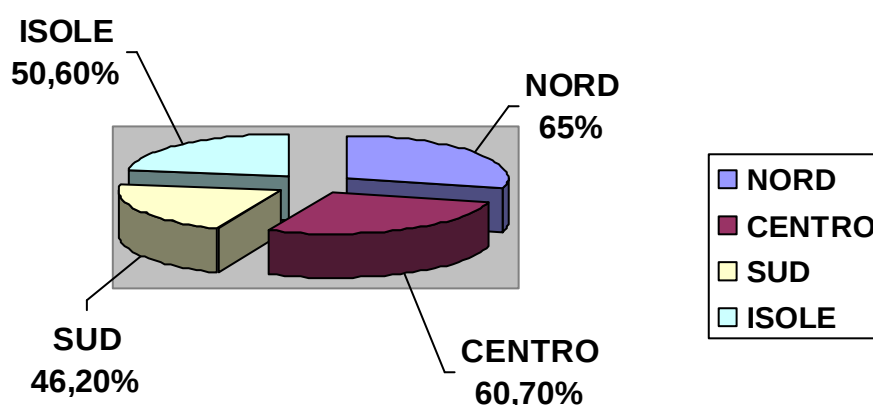
queste nuove forme di informazione e formazione. Infatti, l'ambiente, le abitudini e la dotazione libraria ereditate dalla situazione familiare influiscono fortemente sui potenziali lettori; anche la professione, il livello e il grado di istruzione della famiglia incidono sia sulla lettura che sugli acquisti.

Il rapporto del CENSIS sottolinea che i giovani in Spagna, Francia, Germania, Regno Unito, dedicano molto del loro tempo libero a leggere libri e a navigare in Internet; il dato dei giovani italiani invece è molto più basso di quello relativo ai loro coetanei stranieri sia nella lettura che nella navigazione in Internet⁹.

Anche la metodologia di acquisto dei libri è cambiata; i dati ISTAT ci indicano che sono aumentati l'acquisto di pubblicazioni legate ai quotidiani e ai periodici, o uscite molto economiche in edicola. Questi dati si differenziano sempre per l'età, la professione, la cultura e la posizione geografica¹⁰.

Sempre da fonti ISTAT ci giungono delle statistiche importanti relative alla lettura dei quotidiani; i dati ci rivelano che in Italia c'è una bassissima attitudine alla lettura di quotidiani. Il grafico sottostante riporta nello specifico i dati relativi alla lettura dei quotidiani (almeno una volta alla settimana) dell'anno 2006¹¹.

Figura 1. Situazione italiana lettura quotidiani – Anno 2006



⁹ G. SOLIMINE, *Leggere dentro i dati sulla lettura in Italia*, in «Bollettino AIB», 48 (2008), n. 2/3, pagg. 237-238.

¹⁰ Fonte ISTAT: *La lettura di libri in Italia, anno 2007*, pagg. 11-12. Cfr.

<http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20070510_00/testointegrale.pdf>.

¹¹ Fonte ISTAT: *100 statistiche per il paese. Indicatori per conoscere e valutare*, pag. 80. Cfr.

<http://www.istat.it/dati/catalogo/20080507_01/testointegrale20080507.pdf>

Information Literacy

Negli anni novanta si assiste ad un cambiamento netto e deciso nel campo della diffusione dell'informazione, aumentata notevolmente grazie alla diffusione dei computer e della rete Internet. Questa situazione ha permesso delle modifiche significative anche in ambito bibliotecario, consentendo, in particolar modo, lo sviluppo di servizi on-line e il conseguente ripensamento dei servizi, delle funzioni e del ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari. Cambiamenti significativi si sono registrati anche nel campo dell'informazione degli utenti tanto che a partire dagli anni novanta si inizia a parlare di *information literacy*¹². In realtà questo termine fu usato per la prima volta nel 1979 da Paul Zurkowski, presidente dell'Information Industry Association; con questa locuzione egli volle sottolineare "l'abilità di saper trovare e usare informazioni di qualsiasi tipo"¹³. Questo termine approda nell'uso a partire dal 1989 in un documento dell'ALA (American Library Association) nel quale viene fornita una prima definizione di *information literacy* sottolineandone l'esigenza informativa e la capacità ad individuare, localizzare e utilizzare l'informazione¹⁴.

Molte sono le traduzioni e i significati che si attribuiscono al termine di *information literacy*; uno di questi è fornito dalla traduzione letterale del vocabolo con alfabetizzazione all'informazione; poi qualcun altro lo identifica come competenze informative, padronanza dell'informazione e cultura dell'informazione. Sicuramente il concetto spesso è confuso con le capacità informatiche, che sono alla base dell'*information literacy*, ma non hanno lo stesso significato¹⁵.

Lo scopo delle biblioteche che vogliano applicare l'*information literacy* parte dal presupposto fondamentale di non sostituirsi alla ricerca dell'utente, ma istruirlo in maniera tale da renderlo autonomo. Una biblioteca che informa e istruisce l'utente e ne supporta l'apprendimento è una *learning library*. L'ambiente formativo si instaura

¹² P. LUCCHINI, *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, op. cit. , pagg. 137-143.

¹³ *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di C. Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, pagg. 231.

¹⁴ L. BALLESTRA, *E-learning e information literacy: un connubio vincente*, in «Biblioteche Oggi», 21 (2003), 10, pag. 13. Cfr. < <http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20031001101.pdf> >.

¹⁵ A. SALARELLI- A. M. TAMMARO, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2006, pagg. 273-274.

facendo corsi strutturati, seminari, presentazione dei servizi on-line della biblioteca mirati a sviluppare un'alfabetizzazione informativa¹⁶. La dimensione educativa della biblioteca è presente in tutte le funzioni e coinvolge anche tutti gli istanti della vita della biblioteca stessa; i confini del ruolo educativo che essa svolge non terminano con l'interazione con il sistema scolastico, ma vanno ben oltre. La sua funzione si inserisce perfettamente all'interno del sistema educativo globale¹⁷. Occorre informare i lettori, educarli nella ricerca delle informazioni, renderli autonomi nella ricerca non soltanto nella biblioteca di nostra competenza, ma anche in tutte le altre biblioteche. La biblioteca è diventata il principale luogo di adesione alla società del sapere¹⁸.

Quando si parla di *information literacy* devono essere considerati due livelli:

1° livello: rappresentato dal grado socio-politico-economico-educativo della società;

2° livello: incluso nel primo, comprende e valorizza la funzione educativa delle biblioteche che preparano l'utente ad essere dotato di competenze informative¹⁹.

Le biblioteche svolgono un ruolo nell'apprendimento continuo, fornendo un supporto educativo incessante mettendo a disposizione degli utenti, locali e materiali per condurre le proprie ricerche. Il rapporto tra apprendimento continuo e *information literacy* è stato più volte confermato dall'IFLA sottolineando la funzione permanente della biblioteca di prestare l'apprendimento costante. Per giungere a questa partecipazione attiva e regolare devono essere applicate delle strategie atte al raggiungimento dello scopo, come per esempio: la collaborazione con le scuole e gli insegnanti, l'innovazione dei servizi e la gestione delle raccolte, nonché un ampliamento del profilo professionale²⁰.

Nel 2005 il tema dell'*information literacy* è stato oggetto di un incontro (svoltosi presso la biblioteca di Alessandria) conosciuto come "Dichiarazione di Alessandria sulla

¹⁶ L. BALLESTRA, *E-learning e information literacy* ... op. cit. pagg. 13-14.

¹⁷ P. FEDERIGHI, *Le condizioni del leggere. Il ruolo della biblioteca nella formazione dell'utente*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996, pagg. 16-17.

¹⁸ *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, a cura di C. Gamba e M. L. Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2008, pagg. 26-29.

¹⁹ Ibid. , pagg. 31-33.

²⁰ *Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, op. cit, pagg. 51-55.

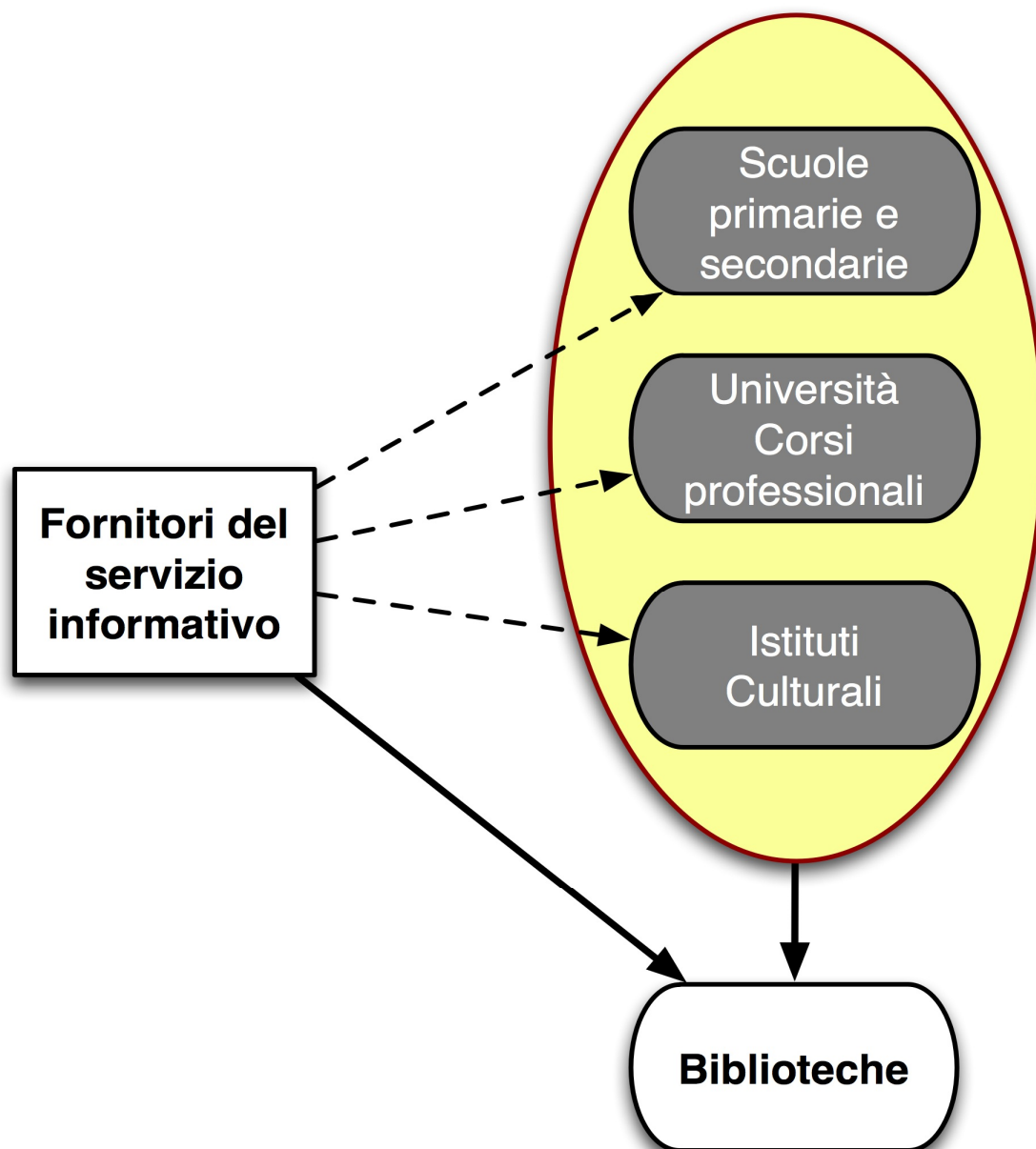
cultura dell'informazione e l'educazione permanente", nella quale si legge che l'*information literacy*:

- Include le competenze necessarie per identificare i bisogni informativi e per localizzare, valutare, applicare e creare informazione in un contesto culturale e sociale;
- È importante per la competizione tra gli individui, le imprese (in particolare le piccole e medie imprese), le regioni e le nazioni;
- Fornisce un punto di accesso efficace, di utilizzazione e di creazione di un contenuto al fine di sostenere lo sviluppo economico, l'educazione, la sanità e i servizi sociali così come ogni altro aspetto della società contemporanea, e di conseguenza apporta le basi fondamentali alla realizzazione delle finalità della Millennium Declaration e del World Summit on the Information Society;
- Oltrepassa le tecnologie attuali per incorporare la formazione, il pensiero critico e l'abilità interpretativa nei confini professionali e rafforza le capacità degli individui e le comunità²¹.

Il grafico che segue vuole sottolineare la funzione formativa della biblioteca indicandola come minimo comune denominatore del servizio informativo e collocandola perfettamente nell'universo educativo.

²¹ *La proclamation d'Alexandrie sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie.*
Cfr. <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-fr.html>>

Figura 2. I fornitori del servizio informativo



Lo stretto legame tra biblioteche e apprendimento è chiaramente dimostrato dalla possibilità di utilizzare la biblioteca come luogo dove si può leggere, si possono prendere dei libri in prestito, si può ascoltare musica o guardare film. L'apprendimento più efficace viene proprio dato dalla capacità di lettura: leggere comunque insegna, istruisce; anche la lettura che io definisco "forzata", ovvero quella imposta dai docenti e dagli insegnanti, sviluppa capacità comprensive e porta all'apprendimento. Il fulcro di questo profondo legame è il bibliotecario, che prima di essere in grado di istruire l'utente, deve avere una conoscenza ad ampio raggio e deve seguire anch'egli dei determinati percorsi formativi. Il bibliotecario attivo ad organizzare corsi di varia natura, atti a coinvolgere oltre ai giovani anche un pubblico adulto e a rendere la biblioteca viva e partecipe all'accrescimento culturale organizzando mostre, convegni, conferenze o laboratori, e promuovendo la lettura; soltanto così avrà portato al massimo grado l'attività didattica della biblioteca.

Dando uno sguardo al panorama bibliotecario nazionale, in ambito delle iniziative di formazione per gli utenti, ho utilizzato Internet come principale mezzo di ricerca e usato la lista di discussione AIB-CUR per reperire informazioni e progetti svolti e in corso.

Da una prima analisi condotta, è emerso che sono stati elaborati progetti di formazione degli utenti soprattutto presso le biblioteche o sistemi bibliotecari degli atenei.

Riporto e analizzo qualche esempio:

- Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Bologna: dal sito è possibile visionare il programma il cui scopo fondamentale è quello di organizzare e strutturare iniziative di educazione agli utenti relative all'*information literacy*. È possibile anche scaricare il programma del corso di *information literacy*²²;
- Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Firenze: anche in questo caso sono chiari gli obiettivi: alfabetizzare l'utente al fine di renderlo autonomo nella ricerca delle informazioni. I corsi sono svolti presso le diverse biblioteche dell'ateneo, sono tematici e gratuiti per insegnanti e studenti²³;

²² < <http://portale.cib.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/>>

²³ < <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-54.html>>

- Biblioteca di ateneo dell'Università Milano-Bicocca: innumerevoli, e ripartiti per i diversi corsi universitari, sono i progetti formativi presenti, in maniera molto dettagliata, sul sito di questa Università. Si trovano ad esempio istruzioni dettagliate, accessibili tramite alcune slide esplicative, per utilizzare al meglio l'OPAC, fornendo istruzioni sulla ricerca avanzata, ricerca per CDD (per argomento), ecc.²⁴;
- Biblioteca centrale di Ingegneria dell'Università di Siena, che organizza due moduli di corsi per gli studenti, introduttivo e avanzato²⁵;
- Università cattolica del Sacro Cuore (sede di Milano): organizza corsi di formazione sui servizi, risorse e strumenti di ricerca bibliografica²⁶;
- Biblioteca Rostoni dell'Università Carlo Cattaneo (VA): effettua e organizza almeno dal 2005 diversi corsi di *information literacy*; da segnalare è sicuramente la formazione annuale che coinvolge anche gli insegnanti della scuola superiore per alfabetizzare i docenti nella creazione di laboratori scolastici di *information literacy* per gli alunni²⁷.

Quello appena presentata è un elenco sommario delle università italiane che organizzano corsi di alfabetizzazione all'informazione; di seguito riporto invece alcune delle iniziative intraprese in altre biblioteche italiane.

- Biblioteca comunale Città di Spinea: ha partecipato ad un progetto organizzato dalla Regione Veneto chiamato "*Arianna per non perdersi nella ricerca*", i cui obiettivi erano: identificare, localizzare, valutare, organizzare e usare l'informazione²⁸;
- Biblioteca Salaborsa di Bologna: dal sito Internet è possibile accedere ad una *guida alla ricerca* elaborata dai bibliotecari per fare ricerche sul catalogo, su alcune aree tematiche e su Internet²⁹;

²⁴ < <http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Documenti-di-GdL-e-attivita-trasversali/Corsi-di-formazione-per-utenti>>

²⁵ < <http://www.ing.unisi.it/biblio/formazione.php>>

²⁶ <

http://www3svil.unicatt.it/pls/unicatt/consultazione.mostra_pagina?id_pagina=1492&id_lingua=3&idsc=&pwdsc=>

²⁷ < <http://www.biblio.liuc.it/pagineita.asp?codice=7>>

²⁸ < http://www.biblioteca-spinea.it/attivita/cd_arianna.htm>

²⁹ <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137>>

- Biblioteca Nazionale Centrale di Roma: tra le attività culturali promosse dalla biblioteca troviamo anche le visite guidate corredate da informazioni sull'utilizzo di repertori, dei cataloghi e dei siti web³⁰;
- Biblioteca comunale di Boccaglio (Brescia): organizza corsi di *information literacy* in collaborazione con le scuole medie per tutto l'anno; il progetto si basa su una ricerca a tema (scelta in sinergia con l'insegnante) che porta i ragazzi a fronteggiarsi con i vari tipi di fonti informative;
- Progetto TRIO: iniziativa molto interessante promossa dalla Regione Toscana, offre diversi corsi formativi atti a fornire formazione su ben 13 aree tematiche; sono corsi on-line e gratuiti³¹;
- Biblioteca del Liceo Scientifico "E. Curriel" di Padova: svolge anche un servizio di didattica volto a promuovere le abilità di ricerca (information skill)³².

Ciò che è emerso dai messaggi di risposta che ho ricevuto dalla lista AIB-CUR sottolinea ancora oggi una certa confusione terminologica tra alfabetizzazione informativa e alfabetizzazione informatica: molte persone che sono intervenute nella discussione, nonostante sia stata chiarita fin dall'inizio questa sostanziale differenza, hanno riportato anche esempi di corsi di alfabetizzazione informatica, che è sicuramente fondamentale e di supporto all'alfabetizzazione informativa, ma non è certo la medesima cosa.

Ipertesto

E' ora di uscire dalla considerazione statica e tradizionale della biblioteca e lasciare spazio alla nuova funzione e ai nuovi mezzi di cui dispone: l'ipertestualità. Attraverso l'ipertestualità si delinea il confine tra lettura e scrittura per giungere alla completa alfabetizzazione informativa³³. La biblioteca oggi dispone di Internet, della rete e di tutti i milioni di collegamenti accessibili attraverso il web: ovvero dell'ipertestualità. Se ne consideriamo le caratteristiche fondamentali, ci si rende conto di come anche la biblioteca sia ipertestuale.

Lo schema che segue individua e sottolinea tali caratteristiche.

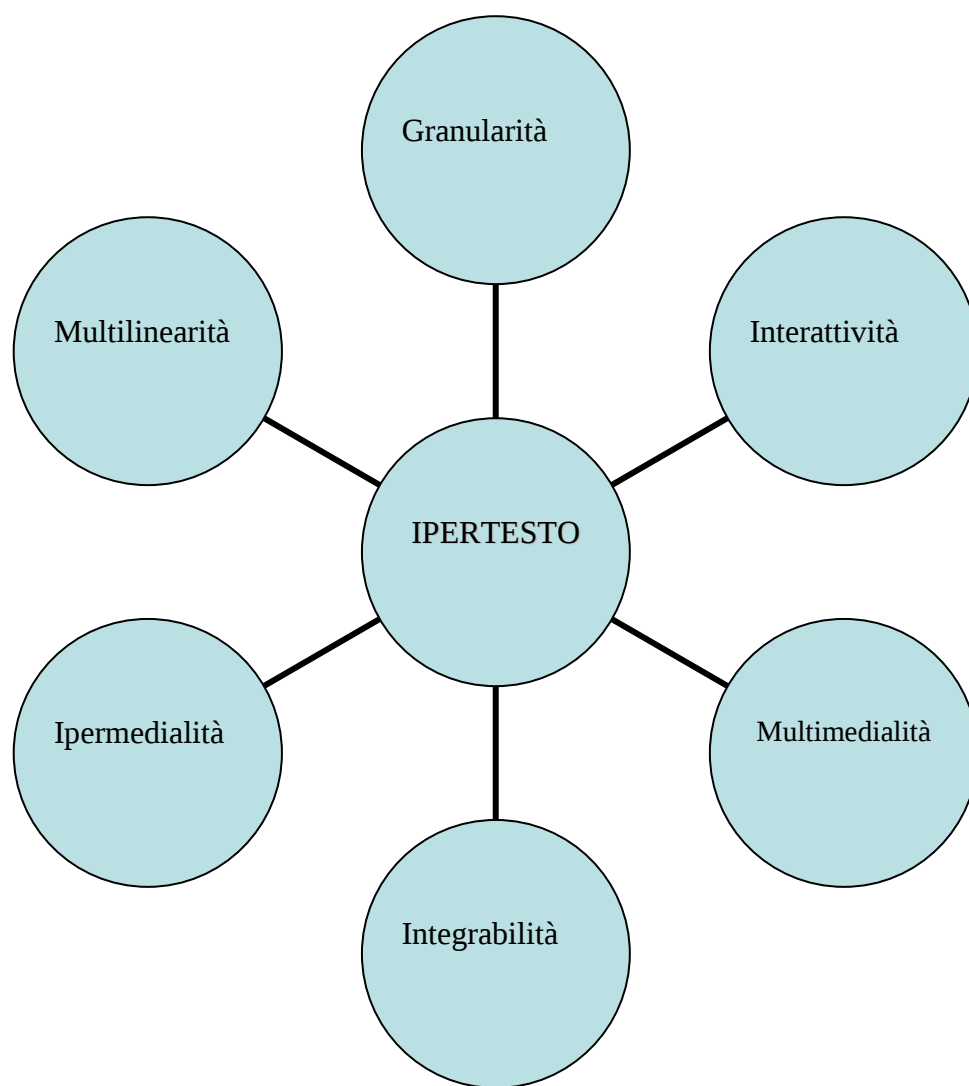
³⁰ < <http://www.bnrcrm.librari.beniculturali.it/ita/esposizi/fsvisite.htm>>

³¹ < <http://www2.progettotrio.it/trio/jsp/contents/homepage.jsp?service=ktrio&view=home>>

³² <<http://www.liceocuriel.it/biblioteca.php>>

³³ *Biblioteche & formazione ...*, op. cit, pagg. 77-86.

Figura 3. Le caratteristiche dell'ipertesto



Le biblioteche sono, infatti, granulari: in quanto sono costituite da diverse tipologie documentarie; sono multilineari: perché tra i diversi documenti ci si può muovere attraverso una varietà di percorsi; sono multimediali e ipermediali rispettivamente perché i documenti non sono soltanto analogici, e perché gli strumenti di cui ci si avvale per la ricerca ed il reperimento delle informazioni si basano sulla spazialità e su

interfacce iconiche. Sono altresì integrabili perché sono incessantemente in ampliamento; ed infine, interattive perché gli strumenti e i documenti (digitali) sono personalizzabili³⁴. In particolar modo quest'ultima caratteristica, ovvero l'interattività, conduce all'interazione complessiva di tutte le componenti delle biblioteche: documenti, bibliotecari, utenti e fornitori. La funzione ipertestuale di una biblioteca è il nocciolo fondamentale; anche la lettura, i documenti e i servizi sono ipertestuali.

A tal proposito, mi piace sottolineare, la versione ipertestuale delle cinque leggi della biblioteconomia di Ranganathan elaborata da Riccardo Ridi. Nella tabella che segue riporto nella colonna di sinistra le leggi di Ranganathan e nella colonna di destra quelle rielaborate da Ridi.

1. I libri sono fatti per essere usati	1. I nodi sono fatti per essere letti, percorsi e scritti
2. Ad ogni lettore il suo libro	2. Ad ogni utente il suo percorso
3. Ad ogni libro il suo lettore	3. Ad ogni percorso il suo utente
4. Risparmia il tempo del lettore	4. Crea i link più diretti
5. Una biblioteca è un organismo che cresce	5. Una biblioteca è un ipertesto che cresce

Ogni documento e ogni libro sono ipertestuali perché conducono verso altri nodi, lasciando libero l'utente di scegliere il percorso preferito.

Lo scopo della creazione e utilizzazione dei link consisterà nel riuscire a minimizzare la dispersione dell'utente, al contempo, massimizzare la libertà di spostamento. La quinta legge evidenzia la particolare peculiarità della biblioteca sottolineandone il suo essere ipertestuale³⁵.

³⁴ R. Ridi, *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Bibliografica, 2007, pagg. 56-60.

³⁵ Ibid., pagg. 60-71.

Ciò che viene considerato fondamentale e importante sono le competenze ad ampio spettro che deve avere il bibliotecario, che sono del tutto nuove rispetto alla tradizione; si assiste infatti ad una completa rottura con il passato e con le funzioni e competenza svolte in precedenza dal bibliotecario. Il bibliotecario, infatti, non è soltanto chiamato a formare e istruire l'utente, ma deve anche insegnare all'utente a ricercare le informazioni e le fonti informative. Le capacità di individuazione, comprensione, trasformazione e acquisizione delle informazioni non sono comunque offerte unicamente dalle biblioteche: diversi ambiti (scuola, lavoro, biblioteche, etc.), dovrebbero fornire ciascuno le proprie competenze specifiche. Ciò significa che ogni ambiente e ogni professionista deve contribuire alla trasmissione delle competenze specifiche. L'informazione che come bibliotecari dobbiamo fornire prende avvio principalmente dalla spiegazione dei diversi documenti di varia natura relativi alle diverse discipline, per poi passare all'approfondimento dei documenti più rilevanti e utili, per poi terminare con la formazione alla capacità di giungere a nuovi documenti partendo dai documenti³⁶.

Il ruolo educativo che il bibliotecario è oggi più che mai chiamato a svolgere non si limita all'aiuto informatico e/o bibliografico: va ben oltre, stimolando la ricerca verso nuovi documenti e informazioni. Non si può non considerare il carico informativo che il bibliotecario deve sostenere³⁷. La nostra professionalità partecipa attivamente all'evoluzione della società dell'informazione, ed in virtù di questa partecipazione i bibliotecari lavorano costantemente per facilitare la visibilità della macchina informativa e per allargare l'accesso all'informazione stessa. In questo il ruolo svolto dalle biblioteche è simile a quello svolto dalle scuole, dalle università, etc., e allo stesso modo il ruolo del bibliotecario può essere paragonato a quello di insegnante³⁸.

E-learning

La disponibilità e la diffusione dei sistemi informatici e telematici hanno portato ad un cambiamento delle aspettative informative; ci si aspetta di poter partecipare a delle

³⁶ *Biblioteche & formazione ...*, op. cit., pagg. 161-170.

³⁷ *Ibid.*, pagg. 191-192.

³⁸ *Comunicare la conoscenza ai tempi del web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida* a cura di LUISA MARQUARDT e ALBERTO SALTARELLI, Roma, AIB, 2005, pagg. 47-48.

esperienze formative direttamente da casa senza più sentire il bisogno di muoversi. Questo nuovo servizio di formazione prende il nome di *e-learning*³⁹. Questa parola sta per *electronic learning*, ovvero apprendimento elettronico. Lo sviluppo di Internet ha portato all'utilizzo della rete per la formazione, per l'informazione e per la comunicazione. L'utilizzo dell'*e-learning* varia a seconda delle fasce di età e degli interessi della persona; può essere utilizzato:

- da studenti come supporto allo studio;
- dalle imprese;
- dalla pubblica amministrazione come strumento professionale di aggiornamento continuo;
- per l'apprendimento delle lingue straniere;
- per l'approfondimento di qualsiasi interesse personale, di lavoro o di studio.

Il problema della qualità dell'informazione per l'*e-learning* non sussiste perché deve rispondere a determinati standard generali atti a garantirne la qualità.

Le componenti funzionali di un modello di *e-learning* sono:

- i contenuti;
- la comunicazione;
- il supporto e la facilitazione;
- la gestione.

I contenuti devono essere espressi attraverso l'utilizzo di diversi media che potranno rimandare allo studio di un testo, ad un filmato, etc. La comunicazione comprende diverse attività e si compone di diversi sistemi di comunicazione virtuale (forum, mailing list), comunicazione di supporto tra *tutor* e allievo, etc. La componente relativa al supporto e alla facilitazione prevede l'analisi delle conoscenze dell'allievo prima del corso e verifiche di apprendimento durante il corso, cercando di garantire l'help desk, il coordinamento, il *tutor*. La componente gestionale è invece una componente trasversale che comprende tutti i diversi livelli di gestione.

Tra i sistemi tecnologici che si trovano alla base del sistema *e-learning* è giusto menzionare il LMS (Learning Management System) ovvero la piattaforma di erogazione dei corsi attraverso la quale l'organizzazione può verificare e controllare lo

³⁹ Biblioteche & formazione ... , op. cit., pagg. 137-138.

stato dell'allievo, e LCMS (Learning Content Management System) ovvero strumenti on-line per la gestione e la produzione dei contenuti⁴⁰.

Nella fase di progettazione di un corso in modalità *e-learning* è fondamentale concentrarsi sulla progettazione del sistema formativo: in particolar modo, in questa fase sarà opportuno contestualizzare l'esigenza di formazione in rapporto agli utilizzatori, analizzare gli strumenti e le metodologie da applicare, avere un bagaglio di conoscenze dei media e dei materiali e, infine, avere capacità di quantificare il budget. Il progetto dovrà includere la definizione degli obiettivi e dei contenuti, specificando le strategie informative, i materiali, i media didattici e l'utilizzo di una piattaforma LMS. terminate queste operazioni si dovranno indicare i ruoli e le responsabilità professionali, seguite naturalmente dalla pianificazione dei tempi e dall'analisi della disponibilità finanziaria. Alla fine si dovrà stabilire se rilasciare attestati, certificazioni, crediti, riconoscimenti, etc. per gli allievi⁴¹.

Scrivere per l' *e-learning* non è semplice; il lavoro del progettista è importante e la collaborazione con il docente è indispensabile. Il tipo di approccio dell'utente all'apprendimento può essere superficiale o approfondito; ciò non dipende dalla volontà dello studente, ma dalla capacità di attenzione e comprensione. Nell'approccio superficiale viene data attenzione al testo e non al significato che trasmette, cosa che invece avviene nell'apprendimento profondo. Ci sono una serie di piccoli accorgimenti utili da seguire e da tener presente per lo *scripting* didattico. Lo stile del messaggio deve essere diretto e chiaro, devono essere utilizzate parole di uso comune e familiare; il discorso deve essere breve e le parole scelte devono attrarre, informare e catturare l'attenzione⁴².

La creazione di un Osservatorio AITech-Assinfrom sull'*e-learning*, creato in collaborazione con CNIPA, ha lo scopo fondamentale di analizzare e far adottare l'utilizzo dell'*e-learning* da parte dei diversi fruitori: aziende, università, pubblica amministrazione e scuola. L'esito dei risultati condotti dall'Osservatorio dimostra che il mercato dell'*e-learning* è in continua e costante crescita, anche se rispetto allo sviluppo

⁴⁰ M. GIACOMANTONIO, *Learning Object. Progettazione dei contenuti didattici per l'e-learning*, Roma, Carocci, 2007, pagg. 13-24.

⁴¹ M. GIACOMANTONIO, *Learning Object. op. cit.*, pagg. 109-117.

⁴² Ibid., pagg. 261-270.

che ha negli altri paesi le sue dimensioni restano in Italia ancora nettamente inferiori. Questo ritardo nella diffusione è da rintracciarsi in un ancoramento alla tradizione culturale di formazione in aula, oltre alle scelte delle aziende. L'Osservatorio ha svolto anche analisi sul livello di conoscenza dell'*e-learning*, il cui esito evidenzia un'ampia conoscenza diretta o teorica da parte di figure professionali; le figure professionali più coinvolte e partecipi all'utilizzo dell'*e-learning* riguardano il settore informatico, linguistico e di prodotto⁴³.

L'*e-learning* nella nostra epoca rappresenta una delle più grandi innovazioni "technology-based" e sicuramente può essere considerato il modo più efficace di erogare formazione. La scelta di un'azienda su otto di utilizzare l'*e-learning* porta a considerare costante e continuo lo sviluppo di questo tipo di formazione. La percentuale di aziende contrarie a questa scelta sta diminuendo, tanto che si può affermare che tra un breve periodo tutte le aziende saranno in grado di sfruttare al massimo questa potenzialità. Relativamente alla usabilità dei corsi è stato riscontrato un tasso di abbandono abbastanza significativo non solo per i corsi avanzati, ma anche per i corsi brevi. Ciò significa che occorre evitare il sovraccarico delle informazioni non semplici e occorre incentrarsi sui requisiti degli utenti e sulle loro condizioni d'uso, utilizzando piattaforme tecnologiche semplici ed intuitive.

Per conseguire una buona usabilità dei corsi di *e-learning* occorre:

1. tenere presente i bisogni dei diversi utenti;
2. progettare una tecnologia sensibile alla situazione d'uso;
3. progettare uno strumento interattivo per l'apprendimento;
4. favorire la costruzione della *learning community*⁴⁴.

L'utilizzo dell'*e-learning* nella pubblica amministrazione si riflette anche sulla dimensione dell'e-government che sottolinea, attraverso l'uso dell'*e-learning*, la trasformazione in una società della conoscenza accessibile a tutti. La situazione di adesione a livello europeo risulta assai scarsa e ciò comporta un rallentamento del settore pubblico. La maggior parte dei dipendenti che partecipano ai corsi per via

⁴³ *E-learning. Strategie per lo sviluppo delle competenze*, a cura di Roberto Liscia, Milano, Apogeo, 2007, pagg. 1- 10.

⁴⁴ *Ibid.*, pagg. 32- 48.

elettronica è costituito dai dirigenti e dai funzionari di alto livello, che nella maggior parte dei casi si dimostrano restii alla tecnologia. La situazione italiana invece appare più omogenea; anche dal punto di vista normativo sono state adottate normative e linee guida. È giusto ricordare l'iniziativa della Commissione Europea che, nel 1999, ha lanciato *eEurope* con l'intento di far avvicinare cittadini, scuole, imprese e pubblica amministrazione alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Questa iniziativa ha sviluppato al suo interno programmi di *e-Learning*, *e-Health*, *e-Government* e *e-Business*⁴⁵. Nel 2001 è stata emanata una direttiva sulla formazione e valorizzazione del personale delle Pubbliche Amministrazioni; nel 2002 sono state emesse le linee guida per lo sviluppo della società dell'informazione. Altre normative sono state aggiunte nel 2004: "Progetti Formativi in Modalità E-Learning nelle Pubbliche Amministrazioni", contenente disposizioni relative alla promozione di nuove metodologie e nuove tecnologie della formazione a distanza. Prospettiva essenziale espressa in questa direttiva è l'alfabetizzazione informatica volta a fornire una familiarità con le nuove tecnologie e la creazione di piccoli laboratori didattici. La situazione varia a seconda che si tratti di Regioni, Province e Comuni⁴⁶.

Abbiamo già accennato all'altra applicazione della formazione on line: quella nelle scuole; questa si compone di 2 stadi: quello relativo alla formazione del corpo docente e quello relativo agli studenti. Dall'indagine rivolta ad analizzare l'adesione degli insegnanti si capisce come in realtà i docenti della scuola primaria aderiscano molto di meno rispetto agli altri docenti. Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, maggiore adesione è stata riscontrata in aree geografiche relativamente svantaggiate, ovvero il sud e le isole: questo perché c'è una maggiore volontà di uscire dall'isolamento formativo attraverso nuove tecnologie e in particolare attraverso le potenzialità offerte dalla banda larga. La diffusione della banda larga nelle scuole è la prerogativa fondamentale di utilizzo dell'*e-learning*.

L'adesione a progetti formativi on line da parte degli utenti è strettamente connessa alle proposte-progetto della scuola stessa, che soprattutto riguardano progetti integrativi alla

⁴⁵ Commissione delle Comunità Europee, *Verso un'Europa basata sulla conoscenza: l'Unione Europea e la Società dell'informazione*, cfr. < <http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/it.pdf> >, 2002, pagg. 4-5.

⁴⁶ *E-learning. Strategie per lo sviluppo delle competenze*, op. cit. pagg. 53-54, 68-71.

didattica piuttosto che veri e propri progetti alternativi. La maggioranza degli studenti utilizza la rete per effettuare ricerche, per chattare con amici, per scaricare film o musica; pochi di loro utilizzano il web per la formazione e anche se molti di loro sanno cosa significa *e-learning*, pochi ne conoscono veramente le potenzialità e i vantaggi⁴⁷. Forse il principale fruitore e utilizzatore dell'*e-learning* è l'università. Diverse infatti sono le iniziative formative *on-line* che si trovano in molti siti web delle università italiane. Anche in questo settore è stato riscontrato un decreto (Moratti-Stanca) del 2003 nel quale vengono introdotte le Università telematiche. Riguardo lo sviluppo di queste università, ci si interroga se possano essere considerate una valida offerta formativa per gli studenti oppure se in realtà la loro separazione dalla realtà del sistema universitario tradizionale non possa portare ad un abbassamento del livello qualitativo dell'offerta complessiva del sistema universitario⁴⁸.

⁴⁷ Ibid., pagg. 93-110, 116-123.

⁴⁸ Ibid., pagg. 125, 146-148.

CAPITOLO 4

SITI WEB DELLE BIBLIOTECHE: la realtà della provincia di Viterbo

Sito web: la struttura

Il primo passo fondamentale per la realizzazione di un buon sito web è la struttura; tale struttura considera tutte le ramificazioni ipertestuali da inserire. Tali ramificazioni si possono distinguere in tre livelli:

- Ramificazione lineare: è quella che assomiglia alla linearità cartacea. In questo caso, un sito organizzato per essere letto pagina per pagina;
- Ramificazione gerarchica: segue la tipica strutturazione gerarchica dell'informazione, con pagine organizzate in livelli e sottolivelli;
- Ramificazione reticolare: è il livello più avanzato; permette all'esploratore di muoversi e navigare liberamente e facilmente tutte le pagine e i link di cui il sito è costituito.

Il passo successivo alla strutturazione interna è la fattura esterna; occorre prevedere un'interfaccia che presenti esteticamente bene il sito agli occhi degli utilizzatori e fruitori. La progettazione dell'interfaccia ha generato la nozione dell'*usability*, che include tutta una serie di regole e indicazioni per una strutturazione ipertestuale corretta e efficace. Le regole fondamentali e di base sono: la semplicità, la navigabilità e l'uniformità.

La semplicità: un sito web, concepito per essere utilizzato da tutti, non deve essere eccessivamente appesantito né avere troppe animazioni perché ridurrebbero la facilità di reperimento delle informazioni.

La navigabilità: nel livello di strutturazione di un sito è necessario tener presente la disposizione delle connessioni, dei link; l'elenco dei collegamenti deve essere costantemente a disposizione del navigatore in maniera da orientarlo e sostenerlo nella navigazione.

L'uniformità: più l'interfaccia è uniforme e più i confini dell'ipertestualità saranno definiti; in questo modo il navigatore sarà trattenuto nel sito¹.

I link sono l'essenza del web e sono, al contempo, gli elementi costitutivi di ogni ipertesto; i link, essendo gli elementi indispensabili del web, permettono al navigatore la navigazione all'interno del sito. La lettura di un sito non avviene seguendo un percorso obbligato, ma è di volta in volta realizzata dal navigatore; la natura ipertestuale del web permette quindi di navigare liberamente tra milioni di link. La contrapposizione più ovvia alla natura ipertestuale può essere rappresentata dai libri, nei quali il lettore è necessariamente obbligato a seguire l'iter tracciato dall'autore.

Parallelamente alla diffusione del web è nata una nuova figura professionale, quella del "*link editor*" che si occupa di predisporre i link nelle pagine di un sito web. Questa nuova professionalità si fonda sulla capacità di attrazione dell'utente: si tratta di guidarlo in maniera trasparente nel proprio viaggio nel web.

I link possono essere raggruppati in due categorie:

1. *Link relativi*: questo termine viene spesso definito con "link interni": le connessioni che collegano le pagine all'interno del sito;
2. *Link assoluti*: chiamati anche "link esterni" perché collegano le pagine ad altre pagine o siti al di fuori del proprio.

A livello dei contenuti la ripartizione è la seguente:

1. *Link di navigazione*: sono le connessioni che "trasferiscono l'utente da un luogo all'altro della Rete o anche all'interno di un sito";
2. *Link associativi*: sono quelle connessioni che si trovano inserite in un documento o in un ipertesto che rimandano essenzialmente ad un approfondimento;

In entrambi i casi, generalmente le parole-connettori sono sottolineate ed in blu.

Il lavoro del *web editor* è sicuramente un mestiere che si basa anche sull'abilità e sull'organizzazione, in grado di offrire all'esploratore una facile navigazione, per questo il *web editor* deve essere anche un ottimo impaginatore e grafico in grado di collocare i link in maniera da facilitare la visione seguendo i percorsi mentali di chi utilizza il sito web.

¹ PULCINI E., *Scrivere, lineare, comunicare per il Web*, Milano, FrancoAngeli, 2001, pagg. 24-27.

L'idea ottimale è quella di non prevedere un numero eccessivo di link, perché disorientano e confondono l'utente; se si volessero mettere molti link l'importante è compattarli e organizzarli tematicamente.

Scrittura e grafica del web

Quando si parla del web è inevitabile fare riferimento alla differenza tra lettura sul web e lettura sul libro; tanto che potrebbe quasi essere più opportuno dire “si guarda nel web” piuttosto che “si legge nel web”. La differenza tra guardare e leggere è profonda e necessaria nel web; la lettura dallo schermo non può essere veloce e attenta come quella di un libro. Infatti, alcune ricerche effettuate dimostrano che la lettura dal web è più lenta del 25% dalla cartacea; il web editor, quindi, modella il testo e lo riduce in modo da catturare l'attenzione dell'utente.

Il *web editor* costruisce la pagina web adottando delle brevi accortezze che sicuramente evitano la fuga dell'utente:

- Testi brevi di 15-20 righe (se il testo supera le 15-20 righe è meglio frazionarlo in ipotesti);
- Evitare lo scrolling;
- Utilizzare all'interno del testo diversi link;
- Attribuire un buon titolo all'articolo;
- Perseguire l'ipertestualità.

Altri studi dimostrano che solo il 21% degli utenti della Rete leggono il testo interamente; occorre quindi che il *web editor* applichi allo stesso modo, anche per la grafica, degli utili accorgimenti:

- Spezzare il testo in più paragrafi;
- Alleggerire la scrittura facendo porzioni di 5-6 righe;
- Collocare il testo in colonne, agevolando così lo spostamento dell'occhio perché deve leggere testi meno estesi orizzontalmente;
- Utilizzare elenchi o “punteggiatura” del testo;
- Utilizzando al posto della sottolineatura i colori per evidenziare le parole;
- Scelta del font².

² PULCINI E., *Scrivere, lineare, comunicare per il Web*, op. cit. , pagg. 53-70.

L'elenco che segue sottolinea brevemente le regole della rete:

- Principio della piramide invertita: chiamato così perché contrariamente allo stile e alla struttura della scrittura tradizionale, il concetto principale deve essere reso all'inizio, nelle prime righe;
- Micro scrittura: stile scarno e veloce associato il più delle volte all'utilizzo di abbreviazioni;
- Titolo-link: utile per portare il navigatore in qualunque pagina del sito;
- Tag: le tabelle hanno permesso di suddividere la finestra del browser in blocchi;
- Response time: ovvero il tempo di caricamento di un sito web, che deve essere il più breve possibile perché l'utente tende ad abbandonare il sito che non si carica velocemente;
- Pannello di navigazione: barra che conduce alle risorse di un sito, può essere sostituita anche dalle icone;
- Legame tra l'elemento grafico e il contenuto: l'illustrazione o l'icona facilita la comprensione del tema trattato nell'articolo;
- Minima quantità di pixel per la grafica ipertestuale on-line mediante l'utilizzo formati compressi facilmente caricabile dal web come: GIF (grafica piatta) e JPEG;
- Segni, neo-segni, emoticons e metafore: utilizzati per esprimere concetti (Es.: @,  ,  , ? indica help- aiuto, etc);
- Immagini, video, audio e suoni³;
- Banda laterale sinistra: ospita indici o altre funzioni di servizio serve per evidenziarne la leggibilità;
- Passeggiate virtuali in 3D⁴.

Queste piccole regole sono alla base del lavoro del Web designer, che ha il compito di tradurre i punti fondamentali di un sito Web: la homepage, che rappresenta l'immagine

³ PULCINI E., *Scrivere, lineare, comunicare per il Web*, op. cit. , pagg. 80, 84, 90, 94, 99, 102-104.

⁴ CARLINI F., *Lo stile del Web. Parole e immagini nella comunicazione della rete*, Torino, Einaudi, 1999, pagg. 89-90.

dell'ente o del possessore del dominio, è la cover del sito, attraverso la quale sono facilmente individuabili gli scopi del sito stesso, rispondendo ai requisiti della grafica, della semplicità e della chiarezza; la posizione degli elementi di base, di fondamentale importanza perché ormai i navigatori si aspettano di trovare gli elementi comuni nelle medesime posizioni all'interno dei siti; gli strumenti di orientamento utili all'utente per evitare di perdersi; ed infine, i link che hanno il compito di connettere le trame informative che si possono scaturire dalla struttura semantica⁵.

Usabilità e accessibilità

Internet rappresenta oggi sicuramente lo strumento di comunicazione generalizzata per eccellenza; questa nuova forma di comunicazione ha ridotto le barriere e i limiti delle diversità e degli handicap. Questa diffusione ha portato all'elaborazione del W3C (World Wide Web Consortium) e alle linee guida del WAI (Web Accessibility Initiative), che forniscono delle indicazioni precise sull'accessibilità dei siti web e sui benefici creati dalla scelta di particolari design non solo per i diversamente abili, ma per tutte le tipologie di utente.

L'ambito normativo italiano in materia di accessibilità e usabilità prende avvio con la circolare del Dipartimento della funzione pubblica del 13 marzo 2001 *Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni* e si sviluppa con un'altra circolare, emanata dall'AIPA il 6 settembre 2001, sui *Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili*; ma per avere una legge che disciplini e normalizzi l'accessibilità da parte dell'utente disabile si dovrà attendere il 2004⁶.

Il 9 gennaio 2004 è stata infatti emanata la legge sulle *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*, conosciuta anche come legge Stanca; per la prima volta in Italia si assiste all'applicazione di particolari accortezze che garantiscano l'accessibilità e la fruibilità. Proprio questi due termini, fondamentali

⁵ *Alcune considerazioni sull'usabilità dei siti web delle biblioteche e degli OPAC*, a cura di Alberto Salarelli, in *Comunicare la conoscenza ai tempi del Web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida*, a cura di Luisa Marquardt e Alberto Salarelli, Roma, Aib, 2005, pagg. 127-129.

⁶ *Usabilità e accessibilità: il quadro normativo*, a cura di Fernando Venturini, in *Comunicare la conoscenza ai tempi del Web ...*, op. cit., pagg. 65-75.

per la definizione della qualità, sono stati definiti negli articoli della legge. In particolare viene sottolineato come le persone disabili riescano a fruire degli strumenti informatici attraverso l'utilizzo di tecnologie assistite. Ventidue sono i requisiti cui ci si deve attenere al fine di garantire l'accessibilità a soggetti diversamente abili. Con il termine di usabilità si intende, generalmente, facilità e semplicità d'uso⁷.

Il termine di usabilità viene attribuito ai siti web quando soddisfano i bisogni informativi degli utenti, garantendone una facilità nell'accesso all'informazione e una navigabilità. Non bisogna però confondere l'usabilità con la facilità d'uso; alla base della progettazione di un sito web ci sono sei elementi fondanti cui ci si deve attenere:

- ◆ Navigabilità: l'elemento più importante perché gli utenti che utilizzano la Rete per reperire informazioni sono diversificati: c'è sicuramente colui che ha già una buona esperienza e chi invece deve essere guidato. Con il termine di navigabilità si indica proprio la capacità di un sito a non far smarrire l'utente, ma a guidarlo attraverso i *link*;
- ◆ Utilità attesa: l'utente finale accede alla Rete per uno o più scopi precisi che sono rintracciabili nel soddisfacimento del proprio bisogno informativo; è ovvio che conoscere tutti gli obiettivi e gli scopi di ricerca di tutti i milioni di utenti Internet è un'impresa un po' utopica, però è utile comunque stabilire una gerarchia degli scopi e degli obiettivi del sito;
- ◆ Completezza dei contenuti: come ho già accennato nel precedente punto, trovare un sito che soddisfi tutti gli utenti è piuttosto raro, soddisfare le esigenze di tutti in un unico progetto è un compito assai difficile. Monitorare la risposta (feedback) degli utenti è sempre utile al fine di migliorare l'usabilità del sito web;
- ◆ Comprensibilità delle informazioni: la resa delle informazioni che include anche lo stile del linguaggio (utilizzare un linguaggio altamente specializzato elimina una grande quantità di utenti), il *labelling system* (ovvero l'insieme delle parole link) e l'organizzazione delle informazioni (grandi quantità di informazioni andrebbero classificate o catalogate in modo da perseguire gli scopi dell'utente);

⁷ *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, op. cit., pagg. 37-46.

- ◆ Efficacia comunicativa: ovvero la credibilità delle informazioni che il sito Web descrive. La capacità persuasiva, la forza del linguaggio, le strategie comunicative e lo stimolo aiutano l'utente a scalare i livelli della credibilità. A meno che non si trovi un marchio o una indicazione di paternità autorevole e riconoscibile, difficilmente l'utente al primo accesso si fida delle informazioni che trova sul sito che non ha mai visitato prima;
- ◆ Attrattività grafica: attualmente la nostra società è basata sull'immagine e quindi l'elemento grafico e le opportunità offerte dalle tecnologie permettono di attrarre l'utente finale con artifici grafici. L'immagine incrementa la piacevolezza e livello di gradimento finale dell'utente⁸.

Su quest'ultimo punto spenderei volentieri qualche altra parola, sottolineando come sia importante catturare l'attenzione dei fruitori del sito. Ricordiamo che esistono tre fasi della grafica dei siti web: l'*attrazione*, che permette di attirare l'utente suscitandone l'interesse emotivo; la *relazione*, dove vengono annunciati i valori e dove si instaurano le prime connessioni con gli obiettivi dell'utente; l'*adempimento*, ultima fase, che, se raggiunta, porterà l'utente ad avvicinarsi nuovamente al sito. Persuasione e attrazione sono alla base della grafica nel Web⁹.

Qualità

Gli elementi che concorrono alla definizione della qualità del web sono tre:

1. la qualità dei contenuti;
2. la qualità del web;
3. le esigenze degli utenti.

Questi elementi sono fondamentali per un sito Internet culturale di qualità; questi temi sono stati elaborati dal gruppo italiano WP5 (coadiuvato dal Progetto Minerva), che nel 2002, ha prodotto i "principi" fondamentali per un Web culturale di qualità. Tra le

⁸ VISCIOLO M., *Usabilità dei siti Web*, Milano, Apogeo, 2000, pagg. 20-27.

⁹ Ibid., pag. 115.

attività del gruppo WP5 Italia si annoverano la costruzione di un prototipo per la realizzazione di un sito Web pubblico culturale di qualità¹⁰.

I principi che un soggetto culturale pubblico (SCP) deve seguire nell'applicazione Web in ambito culturale sono:

- ◆ Adoperarsi per un'ampia diffusione della cultura;
- ◆ Far parte di una comunità di soggetti culturali;
- ◆ Approfittare dell'efficacia dei nuovi canali di comunicazione;
- ◆ Adottare un uso consapevole del Web;
- ◆ Considerare la qualità come risultato del processo di incontro tra soggetti culturali e utenti¹¹.

In Italia, la qualità dei servizi Internet messi a disposizione da parte delle biblioteche di Ente Locale è sicuramente limitata perché connessa ad un budget molto ridotto. L'attivazione di servizi web di qualità è strettamente connessa ai fondi reali posseduti dalle singole biblioteche; oltre ai costi iniziali di progettazione, costruzione e realizzazione di un sito web sono da considerare anche i costi di mantenimento del dominio prescelto e di aggiornamento e manutenzione.

Il perseguimento di alcuni elementi tali da incrementare la garanzia di qualità ed accessibilità è da rintracciare nella possibilità di utilizzare:

- gestori di interfaccia semplificati;
- database standard SQL open source;
- sistemi operativi server, applicazioni e tool open source¹².

Alla base del buon esito di un sito Internet ci sono delle fasi di progettazione fondamentali ed importanti quali:

¹⁰ *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, a cura di Fedora Filippi, Roma, La Tipografia SAS, 2006, pagg. 14-18.

¹¹ *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, op. cit., pagg. 25-29.

¹² *Infrastrutture web per l'erogazione di servizi Internet di qualità* a cura di Gabriele Nuttini, in *La biblioteca nel web. Tecniche e strategie per un sito Internet di qualità*, Atti del seminario Rozzano (MI), Centro culturale Cascina Grande 28 giugno 2002, Milano, AIB, 2003, pagg. 26-34.

1. definire gli obiettivi della presenza nel web: si tratta di delineare gli scopi di tale scelta. Questi obiettivi, come ci vengono presentati da Michele Rosco¹³, possono essere: a) business indiretto; b) interazione; c) business diretto. La prima scelta tipologica è dettata dalla volontà di aumentare la notorietà della biblioteca, aumentare il numero degli utenti e per svolgere delle indagini sulle necessità e i bisogni dell'utenza. La seconda scelta è forse quella che realmente dovrebbe essere alla base di un sito web di una biblioteca e che riguarda la creazione di una relazione costruttiva con l'utenza. L'ultimo obiettivo, quello del business diretto, indica la capacità di "vendere" del sito e attraverso il sito.
2. Definire il target: indicare i destinatari e il pubblico cui il sito si rivolge. Per fare ciò si possono adottare diversi strumenti in grado di rilevare le caratteristiche dell'utenza: abilità, modi e abitudini di utilizzare la rete.
3. Sviluppare i contenuti: cercare di descrivere il sito in modo da evidenziare gli elementi fondamentali, quelli che poi diventeranno categorie, tali da renderli visibili e facilmente leggibili all'approccio dell'utenza. Oggi la possibilità di applicare dei piccoli accorgimenti grafici facilita di gran lunga l'analisi del navigatore¹⁴.

Per terminare il nostro discorso sulla qualità occorre menzionare che esiste la possibilità di verificare l'accessibilità e la correttezza formale di progettazione di un sito, gratuitamente, attraverso un semplice strumento disponibile in Internet e elaborato dal W3C (già menzionato nel paragrafo relativo all'usabilità e accessibilità). Questo strumento si chiama W3C Validator reperibile all'indirizzo <<http://validator.w3.org/>>. Attraverso questo tool è possibile individuare gli errori per poi, se riscontrati, iniziare a correggerli partendo dai primi dell'elenco. Altro sistema molto simile, anch'esso molto utile, è il CSS Validator reperibile al sito <<http://jigsaw.w3.org/css-validator/>>¹⁵.

¹³ M. ROSCO, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza. Le biblioteche al tempo della net-economy*, Milano, Bibliografica, 2003, pag. 128.

¹⁴ M. ROSCO, *Il marketing dell'informazione e della conoscenza. Op. cit.* pagg. 128-139.

¹⁵ *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, op. cit., pagg. 206-207.

Diffusione delle biblioteche in provincia di Viterbo

L'elenco sottostante riporta tutti i 60 comuni della provincia di Viterbo, le rispettive biblioteche e il link al sito (qualora disponibile). I repertori che sono stati presi in esame per questo piccolo censimento delle biblioteche della Provincia di Viterbo sono: *repertori on-line*: l'Anagrafe delle biblioteche italiane (ampio database elaborato dall'ICCU) e l'elenco delle biblioteche presente nel sito della Provincia di Viterbo; *repertori cartacei*: Catalogo delle biblioteche d'Italia¹⁶. Tali repertori sono stati controllati per l'ultima volta il 15 marzo 2009.

1. ACQUAPENDENTE insieme ad altri otto comuni (Bolsena, Capodimonte, Gradoli, Grotte di Castro, Ischia di Castro, Marta, Montefiascone e Valentano) fa parte del sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito: <<http://www.bibliolabo.it/comuni/>>, si rileva anche un'altra biblioteca oltre alla comunale, quella dell'ex Seminario vescovile;
2. ARLENA DI CASTRO;
3. BAGNOREGIO si registrano cinque biblioteche: biblioteca del seminario vescovile, biblioteca del Centro studi bonaventuriani, biblioteca comunale, biblioteca Bonaventura Tecchi, Biblioteca della Fondazione Agosti. Nel catalogo delle biblioteche d'Italia venivano menzionate soltanto tre biblioteche: biblioteca del seminario vescovile, biblioteca del Centro studi bonaventuriani e la Biblioteca della Fondazione Agosti; quella Bonaventura Tecchi veniva collocata tra quelle non censite;
4. BARBARANO ROMANO;
5. BASSANO IN TEVERINA;
6. BASSANO ROMANO ha due biblioteche: la biblioteca monastica del Convento di San Vincenzo Martire e la biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non vengono menzionate;
7. BLERA ha una biblioteca comunale, il blog della biblioteca è accessibile all'indirizzo: <<http://blog.libero.it/Biblioblера/>>; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;

¹⁶ Cfr. <<http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>>, <<http://www.provincia.vt.it/urp/ArchiviBiblioteche.asp>>, Catalogo delle biblioteche d'Italia. Lazio. Vol. III, ICCU, Milano, Bibliografica, 1993.

8. BOLSENA ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario “Lago di Bolsena” accessibile al sito: [<http://www.bibliolabo.it/comuni/>](http://www.bibliolabo.it/comuni/);
9. BOMARSO;
10. CALCATA ha una biblioteca privata Biblioteca Paolo Portoghesi (paoporto@tin.it) è segnalata sono nell’Anagrafe delle biblioteche italiane elaborata dall’ICCU; nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) non veniva menzionata;
11. CANEPINA ha una biblioteca comunale con una pagina web accessibile dal sito del comune: [<http://www.comunedicanepina.it/biblio.htm>](http://www.comunedicanepina.it/biblio.htm); nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) non veniva menzionata;
12. CANINO ha una biblioteca comunale “Giosuè Carducci”;
13. CAPODIMONTE ha una biblioteca che fa parte del già citato sistema bibliotecario “Lago di Bolsena” accessibile al sito [<http://www.bibliolabo.it/comuni/>](http://www.bibliolabo.it/comuni/);
14. CAPRANICA ha una biblioteca comunale con sito accessibile all’indirizzo [<http://biblioteca.capranica.googlepages.com/>](http://biblioteca.capranica.googlepages.com/); nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) non veniva menzionata;
15. CAPRAROLA rilevate tre biblioteche: Biblioteca Teresiana, Biblioteca comunale e la Biblioteca del Centro studi sulla civiltà comunale; nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) ne venivano indicare soltanto due: quella Teresiana e quella comunale;
16. CARBOGNANO ha una biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) non veniva menzionata;
17. CASTEL SANT’ELIA: ha una biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d’Italia (1993) non veniva menzionata;
18. CASTIGLIONE IN TEVERINA;
19. CELLENO ha due biblioteche: Biblioteca comunale e la Biblioteca del Centro comunitario ex Convento S. Giovanni Battista;
20. CELLERE;
21. CIVITA CASTELLANA ha cinque biblioteche: una biblioteca comunale “Enrico Minio” accessibile tramite il blog

- <<http://bibliotecacivitacastellana.blogspot.com/>>, la Biblioteca della Curia vescovile, la Biblioteca del Seminario vescovile (non censita nel catalogo delle biblioteche d'Italia), la Biblioteca dell'Istituto Faleritano di scienze religiose (nel catalogo delle biblioteche d'Italia viene inserita tra le non più esistenti) e la Biblioteca dell'ISIS Colasanti;
22. CIVITELLA D'AGLIANO;
 23. CORCHIANO ha una biblioteca comunale "S. Valentino"; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;
 24. FABRICA DI ROMA ha una biblioteca comunale "S. Ricci" accessibile all'URL: <<http://www.bibliotecafabricadiroma.it/>>;
 25. FALERIA ha una biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;
 26. FARNESE ha una biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;
 27. GALLESE ha una biblioteca comunale;
 28. GRADOLI ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito: <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>;
 29. GRAFFIGNANO;
 30. GROTTI DI CASTRO ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito: <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>;
 31. ISCHIA DI CASTRO ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito: <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>;
 32. LATERA ha una biblioteca comunale;
 33. LUBRIANO;
 34. MARTA ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito: <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>;
 35. MONTALTO DI CASTRO biblioteca comunale "San Sisto" pagina web accessibile dall'URL del comune;

36. MONTE ROMANO ha una biblioteca comunale;
37. MONTEFIASCONE ha quattro biblioteche: una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario “Lago di Bolsena” accessibile al sito <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>; la biblioteca del seminario Barbarigo, la biblioteca del seminario Vescovile e la Biblioteca dell'Istituto tecnico commerciale e per geometri Carlo Alberto Dalla Chiesa; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) ne venivano rilevate soltanto due quella comunale e quella del Seminario vescovile Barbarigo;
38. MONTEROSI l'esistenza di una biblioteca comunale è comprovata soltanto dal sito dell'anagrafe delle biblioteche italiane elaborato dall'ICCU, poiché non è neppure menzionata nell'elenco presente nel sito della provincia di Viterbo;
39. NEPI ha tre biblioteche: la Biblioteca di scienze religiose (non più esistente confluita nella biblioteca del Seminario vescovile di Civita Castellana - Catalogo delle biblioteche d'Italia), Biblioteca del Convento dei Servi di Maria (non censita nel catalogo delle biblioteche d'Italia) e la biblioteca comunale;
40. ONANO;
41. ORIOLO ROMANO ha una biblioteca comunale;
42. ORTE ha sei biblioteche: biblioteca comunale, biblioteca del monastero di Santa Maria delle Grazie, biblioteca del Convento S. Bernardino, biblioteca dell'Ente ottava medievale, biblioteca del Monastero S. Antonio abate, biblioteca della Curia vescovile; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) ne venivano rilevate soltanto tre la comunale, quella della Curia Vescovile e quella dell'Ente ottava medievale;
43. PIANSAANO;
44. PROCENO;
45. RONCIGLIONE ha una biblioteca comunale accessibile al sito <www.bibliotecaronciglione.it>; all'epoca del censimento delle biblioteche d'Italia risultava chiusa per lavori;
46. SAN LORENZO NUOVO nel sito della provincia di Viterbo si menziona l'esistenza di una biblioteca comunale, che però non è menzionata nell'Anagrafe delle biblioteche italiane elaborata dall'ICCU e né nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993);

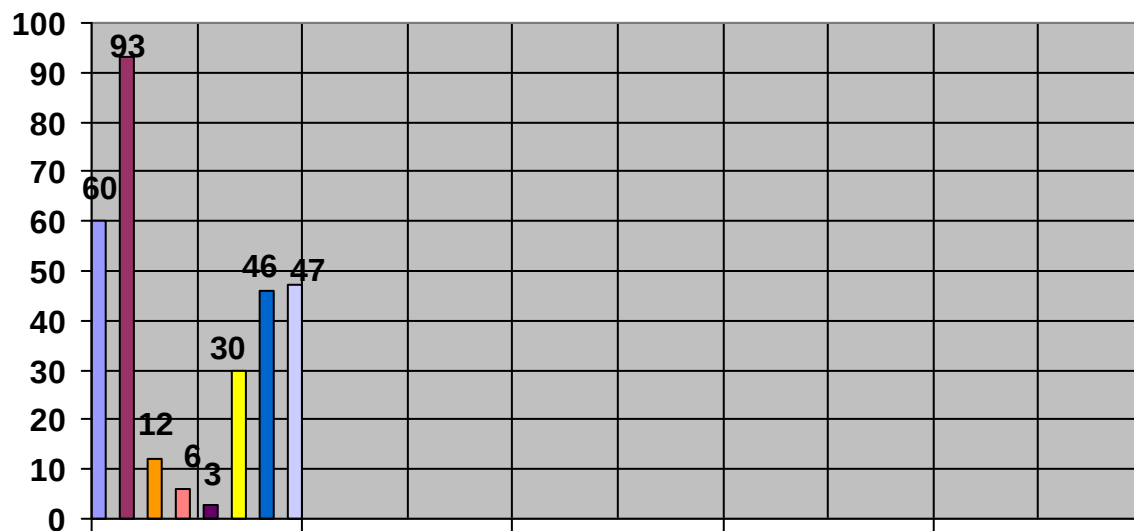
47. SORIANO NEL CIMINO ha due biblioteche: una biblioteca comunale accessibile al sito <<http://www.bibliotecasorianonelcimino.org/>>, e una biblioteca dei Padri Passionisti (biblioteca del convento di Sant'Eutizio);
48. SUTRI ha una biblioteca comunale accessibile dal sito del comune <<http://www.comune.sutri.vt.it/articles.php?lng=it&pg=178>>;
49. TARQUINIA ha tre biblioteche: biblioteca comunale "Dante Alighieri" accessibile dal sito del comune http://www.comune.tarquinia.vt.it/index.php?id_sezione=258, Biblioteca ex Convento S. Marco, Biblioteca della Società tarquiniense di arte e storia;
50. TESSENNANO;
51. TUSCANIA ha due biblioteche: una biblioteca comunale accessibile dal sito del comune: <<http://www.comune.tuscania.vt.it/pagine/biblio.php?stile=1024>>, e la Biblioteca dell'ex Seminario (secondo il catalogo delle biblioteche d'Italia è confluita nella biblioteca provinciale A. Anselmi di Viterbo);
52. VALENTANO ha una biblioteca comunale che fa parte del già citato sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" accessibile al sito <<http://www.bibliolabo.it/comuni>>;
53. VALLERANO ha una biblioteca comunale; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;
54. VASANELLO ha una biblioteca comunale accessibile dal sito del comune: <<http://www.vasanellovt.info/Biblioteca.html>>;
55. VEJANO ha una biblioteca comunale;
56. VETRALLA ha due biblioteche: una biblioteca comunale "A. Pistella" accessibile dal sito del comune <<http://www.comune.vetralla.vt.it/index2.asp?ID=70&TB=servizio%20biblioteca>>, e la Biblioteca dei Padri Passionisti di Sant'Angelo; nel catalogo delle biblioteche d'Italia ne venivano menzionate soltanto due, quella comunale e quella beato Lorenzo Salvi;
57. VIGNANELLO ha una biblioteca comunale accessibile dal sito del comune: <<http://www.comunedivignanello.eu/default.asp?URL=cultura%2Fbiblio.htm>>; nel catalogo delle biblioteche d'Italia (1993) non veniva menzionata;
58. VILLA SAN GIOVANNI IN TUSCIA;

59. VITERBO ha venticinque diverse biblioteche: Biblioteca capitolare (*), Biblioteca S. Giuseppe (*), Biblioteca padre Lorenzo Cozza (*), Biblioteca della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura – CCIAA (*), Biblioteca dell'Archivio di Stato di Viterbo (*), Biblioteca Pio XII (*), Centro per la biblioteca delle Facoltà di agraria e scienze matematiche, fisiche e naturali dell'Università degli studi della Tuscia (*), Biblioteca della Facoltà di lingue e letterature straniere dell'Università degli studi della Tuscia (*), Biblioteca dei frati minori cappuccini (*), Biblioteca archivio S. Francesco alla Rocca (*), Biblioteca provinciale Anselmo Anselmi (*), Biblioteca dell'Accademia di belle arti Lorenzo da Viterbo (*), Biblioteca dell'Istituto viterbese per gli studi storici della Tuscia, Biblioteca della Facoltà di economia dell'Università degli studi della Tuscia (*), Biblioteca dell'ex Seminario, Biblioteca privata Carosi (*), Biblioteca dell'Istituto S. Giuseppe artigiano (*), Biblioteca privata Amedeo Cerasa, Biblioteca consorziale di Viterbo (*), Biblioteca della Facoltà di conservazione dei beni culturali dell'Università degli studi della Tuscia, Biblioteca del Liceo classico statale Mariano Buratti, Biblioteca dell'Istituto tecnico industriale e per geometri Leonardo da Vinci, Biblioteca dell'ISIS Tarquinia, citiamo alla fine la Biblioteca comunale degli Ardenti (*)¹⁷ ed il suo sito perché è tra quelli che prenderemo in esame <<http://www.bibliotecaviterbo.it/>>;
60. VITORCHIANO nel catalogo delle biblioteche d'Italia viene rilevata una biblioteca comunale che anche all'epoca del censimento risultava chiusa, come lo è ancora a tutt'oggi.

La figura che segue evidenzia la diffusione delle biblioteche nella provincia di Viterbo, le biblioteche (12) che hanno una propria finestra sul web, le biblioteche (6) che hanno una visibilità dal sito del Comune, ed infine, le biblioteche (3) che hanno scelto il blog come presentazione della biblioteca nel ciber spazio.

¹⁷ Sono state indicate con il seguente simbolo (*) le biblioteche che sono state menzionate nel Catalogo delle biblioteche d'Italia (1993).

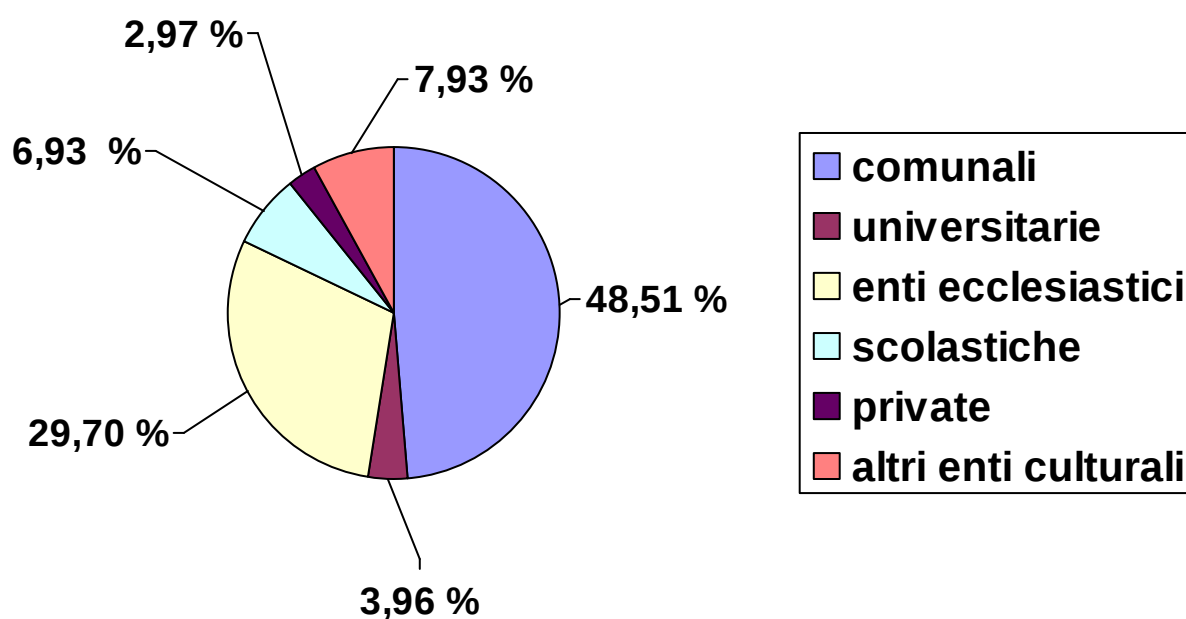
Figura 1- La provincia di Viterbo: le biblioteche e la loro scelta nel web



- Comuni della Provincia di Viterbo
- Numero delle biblioteche della Provincia di Viterbo
- Biblioteche comunali che hanno un sito internet proprio
- Biblioteca che hanno un pagina web accessibile dal sito del Comune
- Biblioteche hanno scelto il blog
- Comuni che hanno una biblioteca
- Numero delle biblioteche comunali
- Numero delle biblioteche di altra tipologia

La figura che segue evidenzia, invece, la diffusione dei diversi tipi di biblioteche: biblioteche comunali 49 (48,51 %), universitarie 4 (3,96 %), enti ecclesiastici 30 (29,70 %), scolastiche 7 (6,93 %), private 3 (2,97 %), altri enti 8 (7,93 %).

Figura 2- Provincia di Viterbo: tipologie di biblioteche



La scheda dei siti delle biblioteche comunali

Per i dati descritti nella tabella di seguito riportata si è fatto riferimento alla scheda di censimento elaborata da Riccardo Ridi; alla quale sono state apportate delle aggiunte e delle modificazioni. Sono stati presi in considerazione solo i siti delle biblioteche comunali, senza considerare le pagine sulle biblioteche che vengono ospitati nel sito web del comune di appartenenza.

RIDI, Riccardo [1999a] *Censimento dei siti web*, in "Multimedialità nelle biblioteche lombarde", a cura di Valeria Fioroni, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti e Riccardo Vaccaro, presentazione di Ornella Foglieni, Milano, Regione Lombardia, 1999, pagg. 36-52.

Numero Scheda	1	2	3	4	5	6
Biblioteca	Sistema bibliotecario "Lago di Bolsena"	Biblioteca comunale	Biblioteca "Silvano Ricci"	Istituzione biblioteca "Romolo Bellatreccia"	Biblioteca comunale	Biblioteca comunale degli Ardenti
Località	Acquapendente, Bolsena, Capodimonte, Gradoli, Grotte di Castro, Ischia di Castro, Marta, Montefiascone e Valentano	Capranica	Fabrica di Roma	Ronciglione	Soriano nel Cimino	Viterbo
URL	http://www.bibliolabo.it	http://biblioteca.capranica.googlepages.com/	http://www.bibliotecafabricadiroma.it/	www.bibliotecaronciglione.it	http://www.bibliotecasorianonecimino.org/	http://www.bibliotecaviterbo.it/
Dimensioni sito	> 10	> 10	> 10	> 10	> 10	> 10
Ultimo aggiornamento home page	Si- desumibile gen 09	Si- desumibile ott 08	Si – Mar 09	Si – Mar 09	No	No
Accessibilità 24h su 24	Si	Si	Si	Si	Si	Si
AIB-WEB	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Catalogo delle biblioteche d'Italia	Si	No	Si	Si	Si	Si
Elenco delle biblioteche (Sito della Provincia di Viterbo)	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Nome della biblioteca nella home page	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Nome della biblioteca in tutte le pagine	No	Si	Si	Si	Si	Si
Nome dell'ente nella home page	No	No	No	Si	Si	No
Nome dell'ente in tutte le pagine	No	No	No	Si	No	No
Link alla home page in ciascuna pagina	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Link alla home page dell'ente	No	Si	No	Si	Si	Si
Recapiti tradizionali	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Recapiti elettronici	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Nome del responsabile del sito	Si	No	Si	No	No	Si
Nomi dei curatori o autori di ciascuna pagina	No	No	Si	No	No	No
Data creazione	No	No	Si (2006)	Si (2008)	No	Si (2004)
Data ultimo aggiornamento sito	No	Si (ott 08)	Si (feb 09)	Si (mar 09)	No	No
Presentazione	Si	No	Si	Si	Si	Si
Storia	Si	No	No	No	Si	Si
Definizione della mission	Si	No	No	Si	Si	No
Rapporto annuale o statistiche	No	No	Si	Si	Si	Si
Regolamento vigente	No	No	No	No	Si	Si
Altri regolamenti	No	No	Si	Si	Si	No

Informazioni sulla collezione	Si	Si	Si	No	Si	Si
Informazioni su orari e criteri di ammissione	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sui servizi: ILL e DD attivo	No	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sui servizi: ILL e DD passivo	No	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sui servizi : reference service	No	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sui servizi: fotocopie	No	No	Si	Si	No	Si
Informazioni sui servizi: accesso a Internet	No	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sui servizi: prestito locale	No	No	Si	No	Si	Si

Informazione sui servizi: consultazione locale	No	No	Si	No	Si	Si
Informazioni sui servizi: altri	No	Si	Si	Si	Si	Si
Servizi a distanza: ILL e DD passivo	Si	Si	Si	Si	Si	No
Servizi a distanza: reference service	Si	Si	Si	Si	Si	No
Servizi a distanza: prenotazione prestito locale	Si	Si	Si	Si	Si	No
Servizi a distanza: prenotazione consultazione locale	Si	Si	Si	Si	Si	No
Servizi a distanza: prenotazione corsi	Si	No	No	Si	No	No

Servizi a distanza: altri	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Mostre virtuali	No	No	No	No	No	No
Schemi di classificazione e altri help bibliografici	No	No	Si	No	Si	No
Novità	Si	No	Si	Si	Si	Si
FAQ	No	No	Si	No	Si	No
Uso corretto della grafica	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Immagini della biblioteca	Si	No	Si	No	Si	Si
Logo (biblioteca o ente)	Si	No	No	No	Si	Si
Logo in tutte le pagine	Si	No	No	No	No	Si
Mappa interna	No	No	No	No	Si	No
Mappa esterna	No	No	Si	Si	Si	No
Icone orientative	Si	No	No	No	No	No
Icone decorative	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Icone animate	No	No	No	No	No	No
Riproduzioni di documenti	No	No	No	Si	Si	Si
Metatag	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tag ALT	Si	No	No	No	Si	Si
Interrogazione OPAC telnet della biblioteca	No	No	No	No	No	Si
Interrogazione OPAC WWW della biblioteca	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Interrogazione OPAC telnet collettivo	No	No	No	No	No	No
Interrogazione OPAC WWW collettivo	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Informazioni sull'OPAC Internet	No	No	Si	Si	No	No
Informazioni sull'OPAC locale	No	No	Si	Si	No	No

Informazioni sui cataloghi non elettronici locali	No	No	No	No	No	No
Informazioni sui cataloghi pubblicati	No	No	No	No	No	Si
Bollettini nuove accessioni	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Elenchi dei periodici posseduti	Si	No	Si	Si	No	No
Elenchi di altri documenti posseduti	No	No	Si	Si	No	Si
Bibliografie	No	No	No	No	No	Si
Link a fonti Internet generali: indici e VRD	Si	No	Si	No	Si	Si
Link a fonti Internet generali: OPAC e biblioteche	Si	No	Si	No	Si	Si

Link a fonti Internet generali: altre risorse	Si	No	Si	No	Si	Si
Link a fonti Internet specifiche: indici e VRD	Si	No	Si	No	No	Si
Link a fonti Internet specifiche: OPAC e biblioteche	No	Si	Si	No	Si	Si
Link a fonti Internet specifiche: altre risorse	No	Si	Si	No	Si	Si
Link a fonti Internet per lo staff	Si	No	Si	No	Si	No
Link al contesto territoriale	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Link all'Archivio Storico dell'Ente	Si	Si	Si	Si	Si	No

Guide a Internet e alla ricerca bibliografica fulltext	No	Si	Si	Si	Si	Si
Versioni elettroniche di documenti pubblicati dalla biblioteca	Si	No	Si	Si	No	Si
Versioni elettroniche di documenti conservati dalla biblioteca	No	No	No	No	Si	No
Interrogazione protetta di banche dati locali	No	No	No	No	No	No
Interrogazione protetta di banche dati remote	No	No	No	No	No	No
Interrogazione protetta di e-journals remoti	No	No	No	No	No	No

Interrogazione protetta di documentazione interna	Si	No	Si	Si	Si	No
Staff: nominativi	Si	No	Si	Si	Si	Si
Staff: e-mail	No	No	Si	No	Si	Si
Staff: immagini	No	No	No	No	No	No
Staff: home pages	No	No	Si	No	No	No
Registro degli ospiti	No	No	No	Si	No	Si
Registro dei desiderata	No	Si	No	Si	Si	Si
Registro dei suggerimenti e reclami	No	No	No	No	Si	No
Registro firme utenti	No	No	No	No	Si	No
Mappa del sito	No	No	No	No	No	No
Indice alfabetico	No	No	No	No	No	No
Motore di ricerca in comune	No	No	No	No	No	No

Motore di ricerca dell'ente	No	No	No	No	No	No
Contatore accessi	No	No	No	Si	No	Si
Statistiche accessi	No	No	No	Si	No	No
Archivio delle vecchie pagine	No	Si	No	Si	No	No
URL appropriato	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Disclaimer copyright	Si	No	No	No	No	Si
Versioni in altre lingue	No	No	No	No	No	No
Versioni alternative	No	No	No	No	Si	No
Partecipazione ad iniziative nazionali	Si	No	Si	Si	Si	No
Validate W3C	No	No	Si	No	Si	No

Specificazione di alcuni elementi della tabella

Dimensione sito: espressa in pagine; sono stati utilizzati gli stessi valori proposti sempre nel su citato articolo di Ridi: 1; 2-10; > 10.

Repertori analizzati:

- **AIB-WEB** accessibile dal sito: < <http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>>;
- **Elenco delle biblioteche** dal sito della provincia di Viterbo accessibile dal sito: < <http://www.provincia.vt.it/urp/ArchiviBiblioteche.asp>>;
- **Catalogo delle biblioteche d'Italia.** Lazio. Vol. III, ICCU, Milano, Bibliografica, 1993;

Recapiti tradizionali: città, via, numero civico, cap, fax, telefono, ecc;

Data di creazione: da riferirsi alla creazione del sito web;

Data di aggiornamento: da riferirsi alla data dell'ultimo aggiornamento del sito;

Informazioni sui servizi (ILL & DD attivo): raccoglie le richieste di documenti provenienti da altre biblioteche al fine di soddisfare i **propri** utenti;

Informazioni sui servizi (ILL & DD passivo): invio documenti posseduti dalla biblioteca ad altre biblioteche per soddisfare i **loro** utenti;

Servizi a distanza (ILL & DD passivo): possibilità di inviare richieste ILL & DD via Internet di documenti posseduti dalla biblioteca;

Novità: da intendersi sulla biblioteca e sulle sue attività;

Mappa interna: mappa dell'interno della biblioteca e del percorso per raggiungerla;

Mappa esterna: mappa dei dintorni della biblioteca con l'indicazione del percorso per raggiungerla;

Riproduzioni di documenti: immagini di alcuni documenti posseduti o pubblicazioni interne in formato digitale;

Link a fonti Internet generali (indici e VRD): link a motori di ricerca, metamotori, virtual reference desk, repertori di indirizzi, ecc.;

Link a fonti Internet generali (altre risorse): link a banche dati, siti istituzionali, servizi vari;

Staff (homepages): Pagine personali dei componenti dello staff ospitate sul sito della biblioteca, con informazioni personali e curriculari;

Versioni alternative: Possibilità di accedere a versioni più semplici del sito.

Risultati

Presenti sul repertorio AIB-WEB: 6/6 (100 %) si

Presenti nel catalogo delle biblioteche d'Italia: 5/6 (83.33 %) si

Nome della biblioteca nella home page: 6/6 (100 %) si

Nome della biblioteca in tutte le pagine: 5/6 (83.33 %) si

Nome dell'ente nella home page: 2/6 (33.33 %) si

Nome dell'ente in tutte le pagine: 1/6 (16.66 %) si

Link alla home page della biblioteca in tutte le pagine: 6/6 (100%) si

Link alla home page dell'ente: 4/6 (66.66 %) si

I risultati della prima parte della scheda sono abbastanza positivi, anche se sicuramente il dato più negativo è quello dell'assenza del nome dell'ente in tutte le pagine; infatti al momento tale indicazione è presente soltanto in una biblioteca, quella di Ronciglione.

Link alla homepage della biblioteca in tutte le pagine: 6/6 (100 %) si;

Recapiti tradizionali: 6/6 (100 %) si;

Recapiti elettronici: 6/6 (100 %) si.

Nome del responsabile del sito: 3/6 (50%) sì;

Nome del curatore/autore in ogni pagina web: 1/6 (16.66 %) sì; questo dato fortemente negativo suggerisce che il curatore e autore di ogni pagina coincide con il responsabile del sito, ma in realtà spesso non è così.

Data di creazione: 3/6 (50%) sì;

Data di aggiornamento del sito: 3/6 (50%) sì; i risultati in questo caso non sono molto positivi, anche se il dato di aggiornamento è un dato molto importante per un sito di una biblioteca o comunque di un ente che offre servizi al pubblico.

Presentazione: 5/6 (83.33 %) sì;

Storia: 3/6 (50 %) sì;

Rapporto annuale e statistico: 4/6 (66.66 %) sì;

Regolamento vigente: 2/6 (33.33 %) sì. Di fondamentale importanza per un istituto culturale, quale migliore informazione della consultazione del regolamento che è alla base del funzionamento di una biblioteca?;

Altri regolamenti: 2/6 (33.33 %) sì;

Informazioni sulla collezione: 5/6 (83.33 %) sì;

Informazioni sugli orari: 6/6 (100%) sì;

Informazioni sui servizi ILL & DD attivo: 5/6 (83.33 %) sì;

Informazioni sui servizi ILL & DD passivo: 5/6 (83.33 %) sì;

Informazioni sui servizi reference service: 5/6 (83.33 %) sì;

Informazioni sui servizi fotocopie: 3/6 (50 %) sì;

Informazioni sui servizi accesso a Internet: 5/6 (83.33 %) sì. Questo dato abbastanza positivo evidenzia la diffusione di Internet e la diffusione delle libere postazioni disponibili presso le biblioteche;

Informazioni sui servizi prestito locale: 3/6 (50%) sì;

Informazioni sui servizi consultazione locale: 3/6 (50%) sì;

Informazioni sugli altri servizi: 5/6 (83.33 %) sì;

Servizi a distanza (ILL & DD passivo): 5/6 (83.33 %) sì;

Servizi a distanza reference service: 5/6 (83.33 %) sì;

Servizi a distanza prenotazione prestito locale: 5/6 (83.33 %) sì;

Servizi a distanza prenotazione consultazione locale: 5/6 (83.33 %) sì;

Servizi a distanza prenotazione corsi: 2/6 (33.33 %) sì. L'importanza di effettuare dei corsi presso queste strutture è basilare, i dati evidenziano una bassa diffusione di differenti tipologie di corsi;

Servizi a distanza (altri servizi): 6/6 (100%) si;

Mostre virtuali: 0 si. Nonostante molte di queste biblioteche censite spesso organizzano e allestiscono varie mostre, non sono per niente diffuse le mostre virtuali;

Schemi di classificazione: 2/6 (33.33 %) si. Anche in questo caso i risultati sono purtroppo negativi, nonostante l'utilità che avrebbe per il navigatore, interessato poi a recarsi in biblioteca per le sue ricerche, conoscere anticipatamente lo schema di classificazione. In particolare per quanto riguarda lo schema di classificazione della cosiddetta Sezione Locale, da un rapido esame sugli OPAC si può affermare che ogni biblioteca ha adottato per questa sezione speciale un proprio sistema di classificazione.

Novità: 5/6 (83.33 %) si;

FAQ: 2/6 (33.33 %) si.

Immagini della biblioteca: 4/6 (66.66 %) si;

Logo della biblioteca o dell'ente: 3/6 (50%) si;

Mappa interna: 1/6 (16.66 %) si;

Mappa esterna: 3/6 (50%) si;

Icone orientative: 1/6 (16.66 %) si

Icone decorative: 6/6 (100 %) si;

Icone animate: 0 si;

Riproduzioni di documenti: 3/6 (50%) si;

Interrogazione OPAC Telnet della biblioteca: 0 si;

Interrogazione OPAC WWW della biblioteca: 6/6 (100 %) si;

Interrogazione OPAC Telnet collettivo: 0 si;

Interrogazione OPAC WWW collettivo: 6/6 (100%) si.

Informazione sull'OPAC Internet: 2/6 (33.33 %) si;

Informazione sull'OPAC locale: 2/6 (33.33 %) si;

Informazioni sui cataloghi non elettronici locali: 0 si;

Informazioni sui cataloghi pubblicati: 1/6 (16.66 %) si;

Bollettini delle nuove accessioni: 6/6 (100 %) si;

Elenchi di periodici posseduti: 3/6 (50%) si;

Elenchi di altri documenti posseduti: 3/6 (50%) si;

Bibliografie: 1/6 (16.66 %) si.

Link a fonti Internet generali (indici e VRD): 4/6 (66.66 %) si;
Link a fonti Internet generali (OPAC e biblioteche): 4/6 (66.66 %) si;
Link a fonti Internet generali (altre risorse): 4/6 (66.66 %) si;
Link a fonti Internet specifiche (indici e VRD): 3/6 (50%) si;
Link a fonti Internet specifiche (OPAC e biblioteche): 4/6 (66.66 %) si;
Link a fonti Internet specifiche (altre risorse): 4/6 (66.66 %) si;
Link a fonti Internet per lo staff: 3/6 (50%) si;
Link al contesto territoriale: 6/6 (100 %) si.

Guide a Internet o alla ricerca bibliografica: 5/6 (83.33 %) si;
Versioni elettroniche di documenti pubblicati dalla biblioteca: 4/6 (66.66 %) si;
Versioni elettroniche di documenti conservati dalla biblioteca: 1/6 (16.66 %) si.

Interrogazione protetta di banche dati locali: 0 si;
Interrogazione protetta di banche dati remote: 0 si;
Interrogazione protetta di e-journals remoti: 0 si;
Interrogazione protetta di documentazione interna: 4/6 (66.66 %) si.

Staff nominativi: 5/6 (83.33 %) si;
Staff e-mail: 3/6 (50%) si;
Staff immagini: 0 si;
Registro degli ospiti: 1/6 (16.66 %) si;
Registro dei reclami: 1/6 (16.66 %) si;
Registro dei desiderata: 4/6 (66.66 %) si.

Indice gerarchico: 0 si;
Indice alfabetico: 0 si;
Motore della biblioteca: 0 si;
Motore dell'ente: 0 si;
Motore in comune: 0 si.

sessione Questo dato estremamente negativo colpisce un po' nel mondo dei bibliotecari in quanto principali esperti in indicizzazione.

Contatore accessi: 2/6 (33.33 %) si;
Statistiche accessi: 1/6 (16.66 %) si;

Archivio delle vecchie pagine: 2/6 (33.33 %) sì. Anche questo dato colpisce un po' visto sempre il contesto professionale che stiamo analizzando;

URL appropriato: 6/6 (100 %) sì;

Disclaimer copyright: 2/6 (33.33 %) sì.

Traduzioni: 0 sì;

Versioni alternative: 1/6 (16.66 %) sì.

Partecipazione ad iniziative nazionali: 4/6 (66.66 %) sì.

Validate W3C: 2/6 (33.33 %) sì.

Conclusioni relative ai risultati

- Delle 49 (48,51%) biblioteche comunali presenti nella provincia di Viterbo soltanto 14 (28,57 %) hanno una propria finestra sul web; di queste 14, 9 fanno parte di un sistema: il Sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" pertanto viene considerato ai nostri fini un'unica biblioteca. Quindi sono soltanto 6 (12,24 %) i siti presi in esame;
- Il 100% dei siti presi in esame ha più di una pagina web e il 66.66 % di queste indica la data di aggiornamento, anche se in realtà nel caso del Sistema bibliotecario "Lago di Bolsena" e della biblioteca comunale di Capranica tale indicazione è stata desunta dalla datazione delle informazioni contenute nell'home page. La data di aggiornamento oscilla dal 2008-2009. Fatto sicuramente positivo;
- Soltanto il 50 % (3/6) dei siti delle biblioteche prese in esame indica la data d'esordio in rete, questa data oscilla tra il 2004 e il 2008. Ciò dimostra che l'ingresso nel web delle biblioteche è comunque abbastanza recente;
- Soltanto 1 su 6 (16.66 %) delle biblioteche utilizza le icone orientative; l'unica a farne uso è il sistema bibliotecario anche se ne usa soltanto una, quella a forma di casa che indica l'home. Nessuna biblioteca ha adottato il *Bibliographic standard icon set IFLA* reperibile all'URL: http://www.ifla.org/VII/s21/p1996/iconstd/IFLA_Icons_English.html;
- Il 100% dei siti utilizzano dei metatag (visibili esaminando il codice della pagina html). Il metatag più diffuso è il TITLE, nessuna biblioteca utilizza altri metatag previsti nel *Dublin Core Metadata* reperibile all'URL:

<<http://dublincore.org/schemas/>> o consultabile nella traduzione italiana elaborata dall'ICCU all'URL: <<http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?id=117>>;

- Il 50 % dei siti utilizza il metatag ALT, ovvero quel testo che compare quando si passa con il mouse sopra all'immagine e che è utile per coloro che utilizzano browser testuali, per esempio i non vedenti¹⁸;
- Il 100% dei siti ormai offre l'accesso all'OPAC sia singolo che collettivo, mentre scarseggiano le indicazioni sui cataloghi cartacei locali;
- Soltanto il 16.66 % indica delle bibliografie sul sito; questo dato è molto negativo soprattutto considerando che tale caratteristica potrebbe essere utile per l'utente che è interessato, per esempio, alla sezione locale, ovvero al contesto costituito da tutti quei materiali sia documentali che digitali che si riferiscono e contribuiscono alla promozione del territorio in cui la biblioteca è inserita; il contesto territoriale è considerato importante al punto tale che i dati relativi ai link al contesto territoriale sono più che positivi(100%);
- L'ultimo dato che vorrei sottolineare è la "gestione dell'archivio storico"; i dati rilevano che l'83.33 % delle biblioteche analizzate si occupa anche della gestione dell'archivio storico dell'ente da cui esse dipendono.

¹⁸ Per il tag ALT si è fatto riferimento alle indicazioni presenti all'URL <<http://www.posizionamento-motori.com/alt-tag.php>>.

Conclusioni

Le ragioni di questa tesi di laurea specialistica su questo argomento sono da rintracciarsi nella voglia di censire (in particolare per quanto riguarda la loro presenza in rete) e fotografare la situazione delle biblioteche della provincia di Viterbo.

Credo di poter affermare che le considerazioni che ne scaturiscono e i dati del lavoro di censimento siano il primo esempio di un lavoro di questo tipo svolto nella nostra provincia, anche se in realtà i siti web analizzati sono veramente pochi rispetto al numero delle biblioteche presenti nel territorio. Ciò che mi sembra chiaro è la scelta (forse sarebbe più corretto parlare di scelta “obbligata”) di molte biblioteche: infatti la soluzione che ha avuto la meglio è quella di appoggiarsi al sito web dell’ente di appartenenza e quindi di utilizzare la finestra sul web dal sito del comune, scelta più conveniente anche a livello economico.

Sarebbe auspicabile che questo lavoro avesse un seguito, in modo da analizzare anche i siti delle altre tipologie di biblioteca che non sono rientrate in questa ricerca, volutamente rivolta alle sole biblioteche dell’ente locale. Tutto ciò è connesso al lavoro che ormai svolgo dal 2006 in una di queste piccole biblioteche comunali, quella di Ronciglione; essendo riuscita soltanto nell’ottobre del 2008 a vedere realizzato un progetto che io stessa ho curato e fortemente voluto fin dal mio ingresso in questa biblioteca ho voluto, con questa tesi di laurea specialistica, dare il giusto rilievo all’esperienza della realizzazione del sito web della biblioteca e quindi alla creazione dell’immagine della biblioteca stessa nel web. Questa ricerca è stata per me anche un’occasione di valorizzazione di un “progetto nel web” che mi sono prefissata fin dal primo giorno di lavoro in questo ambito così affascinante e ricco e che mi ha dato la possibilità di creare un contatto con gli utenti, i frequentatori grandi e piccini, che costantemente mi accompagnano allietando le mie giornate lavorative. Un lavoro questo che amo moltissimo e che credo di svolgere con passione, con la voglia di migliorare e di crescere costantemente insieme alla crescita e all’evolversi della biblioteca.

Il lavoro quotidiano, la cura e la dedizione che credo di offrire ai miei utenti sono una costante soddisfazione che alimenta la voglia di continuare ad andare avanti e migliorare, nel mio piccolo, questi luoghi che rappresentano il polo culturale - e perché no anche d’incontro di tutta la popolazione.

Bibliografia e Webliografia

(data dell'ultima revisione funzionalità link: 23 marzo 2009)

< <http://anagrafe.iccu.sbn.it/index.html>>

< <http://lucene.apache.org/java/docs/>>

< <http://portale.cib.unibo.it/sba/progetti/formazione-utenti/>>

< <http://www.biblio.liuc.it/pagineita.asp?codice=7>>

< http://www.biblioteca-spinea.it/attivita/cd_arianna.htm>

< <http://www.bncrm.librari.beniculturali.it/ita/esposizi/fsvisite.htm>>

< <http://www.ing.unisi.it/biblio/formazione.php>>

< <http://www.provincia.vt.it/urp/ArchiviBiblioteche.asp>>

< <http://www.sba.unifi.it/CMpro-v-p-54.html>>

<

<http://www2.progettotrio.it/trio/jsp/contents/homepage.jsp?service=ktrio&view=home>>

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,39140985&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=detailref&language=en&product=REF_TB_information_society&root=REF_TB_information_society/t_isoc/t_isoc_ci/tin00073>

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,39140985&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=detailref&language=en&product=REF_TB_information_society&root=REF_TB_information_society/t_isoc/t_isoc_ci/tin00075>

<<http://ir.dcs.gla.ac.uk/terrier/>>

<<http://www.biblio.unimib.it/go/Home/Home/Documenti-sulla-biblioteca/Documenti-di-GdL-e-attivita-trasversali/Corsi-di-formazione-per-utenti>>

<<http://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/8137>>

<<http://www.iccu.sbn.it/genera.jsp?s=57&l=it>>

<<http://www.iccu.sbn.it/moduli/poli/poli.jsp?s=5&l=it>>

<<http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>>

<<http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>>

<<http://www.liceocuriel.it/biblioteca.php>>

<http://www.unesco.it/SitoFrancese/DocumentazioneF/Patrimonio_digitale.htm>

<<http://www.posizionamento-motori.com/alt-tag.php>>

100 statistiche per il paese. Indicatori per conoscere e valutare, pag. 80. Cfr. <http://www.istat.it/dati/catalogo/20080507_01/testointegrale20080507.pdf>.

Alcune considerazioni sull'usabilità dei siti web delle biblioteche e degli OPAC, a cura di Alberto Salarelli, in *Comunicare la conoscenza ai tempi del Web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida*, a cura di Luisa Marquardt e Alberto Salarelli, Roma, Aib, 2005, pagg. 127-129.

BALLESTRA L., *E-learning e information literacy: un connubio vincente*, in «Biblioteche Oggi», 21 (2003), 10, pag. 13. Cfr. <<http://www.bibliotecheoggi.it/2003/20031001101.pdf>>.

BASILI C., *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella Società dell'informazione*, Milano, Ed. Bibliografica, 1999.

Biblioteche & formazione. Dall'information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Bibliografica, 2008.

Biblioteconomia: principi e questioni a cura di G. Solimine e P. G. Weston, Roma, Carocci, 2007

BONACINA D., *Internet, dalle origini al terzo millennio*, pagg. 1- 8. Cfr. <<http://www.dariobonacina.net/Internetstory.pdf>>.

CALVO M. ... [et. al.], *Internet 2004. Manuale per l'uso della rete*, Roma, Laterza, 2003.

CARLINI F., *Lo stile del Web. Parole e immagini nella comunicazione della rete*, Torino, Einaudi, 1999.

Catalogo delle biblioteche d'Italia. Lazio. Vol. III, ICCU, Milano, Bibliografica, 1993.

Commissione delle Comunità Europee, *Verso un'Europa basata sulla conoscenza: l'Unione Europea e la Società dell'informazione*, cfr. <<http://ec.europa.eu/publications/booklets/move/36/it.pdf>>, 2002, pagg. 4-5.

Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Ed. Bibliografica, 2002.

Comunicare la conoscenza ai tempi del web: ruolo e responsabilità della biblioteca ibrida, a cura di Luisa Marquardt e Alberto Salarelli, Roma, AIB, 2005.

DI DOMENICO G. -. ROSCO M., *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Ed. Bibliografica, 1998.

E-learning. Strategie per lo sviluppo delle competenze, a cura di Roberto Liscia, Milano, Apogeo, 2007.

FEDERIGHI P., *Le condizioni del leggere. Il ruolo della biblioteca nella formazione dell'utente*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996.

FOGLIENI O., *Comunicare la biblioteca. Nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, Milano, Bibliografica, 2002.

GIACOMANTONIO M., *Learning Object. Progettazione dei contenuti didattici per l'e-learning*, Roma, Carocci, 2007.

GORMAN M., *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo*, Udine, Forum, 2002.

GORMAN M., Metadati o catalogazione? Una falsa alternativa, in *Biblioteche Oggi*, 6, 2001, pagg. 14-15. Cfr. <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010500801.pdf>>.

<http://www3svil.unicatt.it/pls/unicatt/consultazione.mostra_pagina?id_pagina=1492&id_lingua=3&idsc=&pwdsc=>.

I servizi della biblioteca e l'utente, Atti del 32° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984, Roma, AIB, 1987, pagg. 28-36.

I servizi della biblioteca e l'utente, Atti del 32° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984, Roma, AIB, 1987.

Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of Public Libraries dell'IFLA, Roma, 2002.

Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo, edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, pag. 51. Cfr. <<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-it.pdf>>.

Infrastrutture web per l'erogazione di servizi Internet di qualità a cura di Gabriele Nuttini, in *La biblioteca nel web. Tecniche e strategie per un sito Internet di qualità*, Atti del seminario Rozzano (MI), Centro culturale Cascina Grande 28 giugno 2002, Milano, AIB, 2003, pagg. 26-34.

La lettura di libri in Italia, anno 2007, pagg. 11-12. Cfr. <http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20070510_00/testointegrale.pdf>.

La proclamation d'Alexandrie sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie. Cfr. <<http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-fr.html>>

La qualità nel sistema biblioteca. Innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio, a cura di Ornella Foglieni, Bibliografica, 2001.

LEONARDI C., *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Ed. Bibliografica, 2000.

LONGO B., *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, "Biblioteche Oggi", 19 (2001), 3, pagg. 44-54.

LUCCHINI P., *La formazione dell'utente. Metodi e strategie per apprendere la biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2007.

Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali a cura di Fedora Filippi, Roma, La Tipografia SAS, 2006.

MATTIOLI M., *Progettare e sviluppare siti Web*, Milano, Apogeo, 2000.

METITIERI F.- RIDI R., *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Bari, Laterza, 2002.

PASTERIS V., *Intenet per chi studia. Orientarsi, documentarsi, preparare la tesi*, Milano, Apogeo, 1996.

PULCINI E., *Scrivere, lineare, comunicare per il Web*, Milano, FrancoAngeli, 2001.

RASETTI M. S., *La biblioteca trasparente. L'istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, Pisa, ETS, 2005.

RIDI R., *La biblioteca come ipertesto*, Milano, Bibliografica, 2007.

RIDI R., [1999a] *Censimento dei siti web*, in "Multimedialità nelle biblioteche lombarde", a cura di Valeria Fioroni, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti e Riccardo Vaccaro, presentazione di Ornella Foglieni, Milano, Regione Lombardia, 1999.

ROSCO M., *Il marketing dell'informazione e della conoscenza. Le biblioteche al tempo della net-economy*, Milano, Bibliografica, 2003.

SALARELLI A. - TAMMARO A. M., *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2006.

SANTORO M., *Biblioteche e innovazione. Le sfide del nuovo millennio*, Milano, Bibliografica, 2006.

SIYAN K.-PARKER. T., *TCP/IP : guida completa*, Milano, Apogeo, 2005.

SOLIMINE G., *Carta dei servizi, obiettivo da non mancare*, "Biblioteche oggi" 15 (1997), 10, p. 6-12.

SOLIMINE G., *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, Milano, Ed. Bibliografica, 2003.

SOLIMINE G., *L'informazione in biblioteca: introduzione ai problemi dell'informazione bibliografica*, Milano, Ed. Bibliografica, 1985.

SOLIMINE G., *La biblioteca: Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Laterza, 2004.

SOLIMINE G., *Leggere dentro i dati sulla lettura in Italia*, in «Bollettino AIB», 48 (2008), n. 2/3, pagg. 237-238.

VENTURA R., *La biblioteca al servizio dell'utente*, Milano, Bibliografica, 2004.

VISCIOLA M., *Usabilità dei siti Web*, Milano, Apogeo, 2000.