

Guida alla gestione dei siti web delle biblioteche pubbliche toscane

A cura di **Riccardo Ridi** - versione 1.0 (5 febbraio 2004)

| | |
|--|----|
| Guida alla gestione dei siti web delle biblioteche pubbliche toscane | 1 |
| 1. Introduzione | 3 |
| 2. Normativa e linee guida su accessibilità e usabilità dei siti web | 4 |
| 3. Elementi formali qualitativi minimi | 6 |
| 4. Contenuti minimi | 8 |
| INFORMAZIONI GENERALI | 8 |
| INFORMAZIONI SUI SERVIZI | 8 |
| IMMAGINI | 9 |
| CATALOGHI E BIBLIOGRAFIE | 10 |
| RISORSE INFORMATIVE ESTERNE PER TUTTI | 10 |
| PERSONALE E COMUNICAZIONE | 11 |
| 5. Contenuti aggiuntivi | 13 |
| INFORMAZIONI GENERALI | 13 |
| SERVIZI A DISTANZA | 13 |
| IMMAGINI | 14 |
| CATALOGHI E BIBLIOGRAFIE | 14 |
| RISORSE INFORMATIVE ESTERNE PER TUTTI | 14 |
| RISORSE INFORMATIVE INTERNE PER TUTTI | 15 |
| RISORSE INFORMATIVE INTERNE SOLO PER UTENTI REGISTRATI | 15 |
| RISORSE INFORMATIVE ESTERNE SOLO PER UTENTI REGISTRATI | 16 |
| PERSONALE E COMUNICAZIONE | 16 |
| INDICI | 17 |
| METADATI | 17 |
| VERSIONI ALTERNATIVE | 17 |
| 6. Macro-consigli per la qualità del web bibliotecario | 18 |
| ACCESSIBILITA' | 18 |
| ARCHIVIAZIONE | 20 |
| INDICIZZAZIONE | 20 |
| MANUTENZIONE | 21 |
| COOPERAZIONE | 21 |
| EQUILIBRIO | 22 |
| 7. Micro-consigli per la qualità del web bibliotecario | 24 |
| COSE DA FARE | 24 |
| COSE DA EVITARE | 25 |
| 8. Servizi gestibili a distanza via Web | 27 |
| CATALOGO | 27 |
| DISSEMINAZIONE SELETTIVA DELL'INFORMAZIONE | 27 |
| PRESTITO | 27 |
| DESIDERATA | 28 |
| DOCUMENT DELIVERY | 28 |

| | |
|--|----|
| CONSULTAZIONE DI DOCUMENTI PROTETTI | 28 |
| DIGITAL REFERENCE | 29 |
| AGGREGAZIONE DEGLI UTENTI | 30 |
| 9. Lista di controllo per l'interfaccia di ricerca dell'OPAC | 33 |
| 10. Bibliografia | 34 |

1. Introduzione

Nel 2004, dopo 13 anni dall'invenzione del World Wide Web, dopo 9 dalla sua esplosione anche in Italia, dai primi esperimenti di AIB-WEB e dalla consultabilità via web dell'Indice SBN, a due anni dall'*Internet Manifesto* dell'IFLA, non è più accettabile (almeno in un paese che si pretenderebbe all'avanguardia come l'Italia e, a maggior ragione, in una regione con le tradizioni bibliotecarie della Toscana) che il sito web di una biblioteca sia considerato qualcosa di sperimentale, inessenziale, facoltativo.

Biblioteche grandi e piccole, pubbliche e private, generali e specializzate, antiche e moderne: tutte avrebbero montagne di motivi, ampiamente discussi in letteratura, corsi e convegni, per manifestare - come minimo - la propria esistenza in un cyberspazio sempre più centrale nella vita informativa sia degli utenti che degli operatori professionali del settore.

A seconda della propria *mission* e delle risorse umane, economiche e tecnologiche disponibili, ogni biblioteca può calibrare il proprio impegno su questo fronte, passando dal semplice "biglietto da visita" con recapiti e orari sul sito dell'ente di riferimento o su quello del provider che fornisce la connessione, al piccolo sito informativo dei vari servizi disponibili recandosi in biblioteca, fino al sito di medie o grandi dimensioni e complessità che addirittura permetta di usufruire "a distanza" di alcuni servizi, dalla consultazione del catalogo e il rinnovo del prestito fino alla consultazione di un "virtual reference desk" o addirittura l'interazione con un vero e proprio "virtual reference service".

Se, quindi, ogni biblioteca dovrebbe avere un proprio sito dinamico (o almeno una propria paginetta web statica, dal costo ormai irrisorio), per le biblioteche pubbliche, che il relativo Manifesto Unesco invita ad essere "il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione" ciò è a maggior ragione ineludibile, immerse come sono in un ambiente informativo la cui percentuale digitale cresce quotidianamente.

Queste linee guida costituiscono una serie di consigli di base che si spera possano rivelarsi utili sia per le numerose biblioteche pubbliche toscane che già possiedono un proprio sito, sia per quelle che stanno per approntarne uno, sia nel caso che il sito venga interamente sviluppato "in casa", sia che esso venga appaltato (auspicabilmente solo per la fase progettuale e non per l'aggiornamento e la crescita) a soggetti esterni. L'obiettivo è da una parte la condivisione di un livello minimale di caratteristiche formali (in primis l'accessibilità per tutti i cittadini) e di contenuti, e dall'altra l'incentivazione della coerenza fra siti che dovrebbero offrire servizi simili a pubblici, tutto sommato, non eccessivamente dissimili fra loro.

2. Normativa e linee guida su accessibilità e usabilità dei siti web

Da rispettare in ciascuna pagina di ogni sito web di ogni biblioteca pubblica toscana di qualsiasi dimensione.

Il 16 Ottobre 2003 è stata approvata dalla Camera dei Deputati e il 17 dicembre 2003 è stata approvata definitivamente anche dal Senato della Repubblica la legge

- **"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"**
(Legge 9 gennaio 2004, n. 4, G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004)
<<http://gazzette.comune.jesi.an.it/2004/13/2.htm>>.

Tale legge impone ai siti Web della pubblica amministrazione e a quelli "di pubblica utilità" di essere "accessibili", ovvero di essere fruibili anche dai disabili agli strumenti informatici, evitando che le nuove tecnologie determinino forme di emarginazione forse ancora più pericolose di quelle tradizionali e, anzi, promuovendo l'uso delle medesime come fattore abilitante e di superamento delle disabilità e delle esclusioni.

La Legge ha carattere incentivante nei confronti dei soggetti privati, mentre nei confronti della pubblica amministrazione (intesa in senso molto ampio) prevede obblighi puntuali, sorretti da impegnative sanzioni in caso di inadempienza.. Si prevede, infatti che i nuovi contratti stipulati dalla pubblica amministrazione per la realizzazione di siti Internet vengano dichiarati nulli, qualora non rispettino i requisiti di accessibilità, e che l'inosservanza delle disposizioni della legge da parte del pubblico amministratore comporti responsabilità dirigenziali e disciplinari.

La legge fissa delle regole generali, già sufficientemente chiare e vincolanti, rimandando, per la loro concreta attuazione, a un regolamento governativo per la precisa disciplina delle situazioni giuridiche, e a un decreto ministeriale che stabilisce le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità dei siti Web. Entrambi i provvedimenti rispetteranno le linee guida fissate in materia dalla normativa internazionale.

A livello normativo, due importanti precedenti della Legge sono queste circolari del 2001, che restano un utile punto di riferimento:

- **Circolare Funzione pubblica** 13 Marzo 2001, n. 3/2001
<http://www.governo.it/Presidenza/web/circ13mar2001_FP.html>.
- **Circolare AIPA** 6 Settembre 2001, n. AIPA/CR/32
<http://www.governo.it/Presidenza/web/circ6set2001_AIPA.html>.

A livello tecnico, il testo di riferimento a livello internazionale, recepito tanto dalla nuova Legge che dai regolamenti e decreti che ne seguiranno, è il seguente, disponibile online anche nella traduzione italiana:

- **W3C** *Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web*. Versione 1.0 (5 Maggio 1999). Traduzione italiana a cura del **WAI-IT** (gruppo di studio sull'uguaglianza d'accesso ai servizi delle biblioteche) <<http://www.aib.it/aib/cwai/cwai.htm/>>

Il sito di riferimento, dove si trova sia la versione originale delle linee guida ufficiali, sia una bozza della loro versione 2.0 (24 Giugno 2003) ancora in corso di discussione, sia numerosi altri utili contributi, è questo:

- **W3C** *Web Accessibility Initiative (WAI)* <<http://www.w3.org/WAI/>>.

Per quanto riguarda più specificamente i siti di ambito culturale (in particolare biblioteche, archivi e musei), di grande importanza è il seguente manuale, che entrando più nello specifico consente di passare dal concetto di accessibilità (ovvero della possibilità di fruizione) a quello di usabilità (ovvero di una effettiva fruizione efficace rispetto agli scopi del sito):

- **Minerva Project** *Handbook for quality in public cultural applications: criteria, guidelines and basic recommendations*. Version 1.2, draft (November 2003) <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria.htm>>.

Per quanto riguarda in particolare le biblioteche, il punto di riferimento fondamentale per l'Italia è il sito, sempre ricco e aggiornato, della "Campagna per l'accessibilità delle biblioteche in rete", promossa dalla Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia, di concerto con la Direzione Generale per i Beni Librari e le Istituzioni culturali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

- **CABI** (Campagna per l'accessibilità delle biblioteche in rete) <<http://marciana.venezia.sbn.it/CABI/>>.

3. Elementi formali qualitativi minimi

Da rispettare in tutti i siti web di tutte le biblioteche pubbliche toscane di qualsiasi dimensione:

- **Nome completo della biblioteca** in tutte le pagine. Esempio: "Biblioteca comunale di Pisa" e non semplicemente "Biblioteca comunale" o "Biblioteca di Pisa".
- **Logo della biblioteca** (se esistente) in tutte le pagine.
- **Link alla homepage della biblioteca** in tutte le pagine.
- **Link all'OPAC della biblioteca** (se esistente) almeno in homepage. Idem in caso di afferenza a un OPAC collettivo.
- **Link alla homepage della rete bibliotecaria di appartenenza** (se esistente) in homepage.
- **Link alla homepage del sito dell'ente locale di riferimento** (amministrazione comunale, provinciale, regionale, ecc.) almeno dalla homepage della biblioteca. Sarebbe auspicabile anche che dalla homepage dell'amministrazione locale esistesse un link inverso diretto alla homepage della biblioteca o, nel caso fossero più d'una, a un loro elenco o pagina di snodo.
- **Link alla pagina "Biblioteche" della Regione Toscana** <<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/>> dalla homepage o da una pagina dedicata ai link verso l'esterno e/o alle risorse informative bibliografiche.
- **Logo del sito dell'ente locale di riferimento** (amministrazione comunale, provinciale, regionale, ecc.) solo in homepage.
- **Recapiti tradizionali e elettronici** solo in homepage e/o in una apposita pagina linkata dalla homepage (via, numero civico, cap, telefono, fax, e-mail).
- **Nomi dei curatori del sito** solo in homepage e/o in una apposita pagina linkata dalla homepage. E' indispensabile una pagina ad hoc, linkata anche da tutte le pagine del sito, se il sito è curato da una vera e propria redazione composta da più persone.
- **Nome del curatore/autore di ogni singola pagina.** Indicazione esplicita, in ogni pagina, del curatore / creatore / htmlizzatore / editor della pagina stessa e - se è una persona diversa - dell'autore del contenuto intellettuale del testo, originale o ripreso da altra fonte.

- **Data di creazione.** Indicazione, in ogni pagina, della data di creazione della pagina stessa, e - in homepage - della data di creazione del sito nel suo complesso. Se il contenuto intellettuale di una pagina è ripreso da una fonte - digitale o cartacea - precedente, essa va citata, indicandone anche la data originale.
- **Data di aggiornamento.** Indicazione, in ogni pagina, della data dell'ultimo aggiornamento della pagina stessa. In homepage è indispensabile indicare l'ultimo aggiornamento della homepage stessa, facoltativo invece indicare la data dell'ultimo aggiornamento di una qualsiasi altra parte del sito. A maggior ragione tale indicazione è indispensabile nella pagina delle novità.
- **Disclaimer copyright.** Dichiarazione di copyright in coda a ogni pagina o, almeno, in coda alla homepage. In alternativa, link ad una apposita pagina.
- **Metatag.** Presenza, nel file HTML sorgente, di TITLE e metatag appropriati.

TITLE e metatag sono tag del linguaggio html presenti nella sezione "head" del documento, utili per varie funzioni di orientamento e reperimento, fra cui il potenziamento delle possibilità di essere individuati da parte dei motori di ricerca per parola. Particolarmente rilevanti, a tale scopo, i metatag TITLE, KEYWORD e DESCRIPTION.

In particolare, nel tag TITLE si inserirà sempre il nome della biblioteca, eventualmente abbreviato (ad esempio "Comune Livorno. Biblioteca") e seguito, di volta in volta, da ulteriori specificazioni ("homepage", "cataloghi", "prestito", ecc.), mentre nel tag KEYWORD si inseriranno tutte le eventuali versioni alternative del nome della biblioteca ("Biblioteca Labronica", "Biblioteca Francesco Guerrazzi", ecc.) oltre a ulteriori termini più specifici utili per il recupero della singola pagina.

- **Testo alternativo.** Uso diffuso del tag html ALT per fornire una stringa di testo in alternativa alle immagini per chi usa browser testuali o naviga "a immagini spente".
- **Frames.** L'uso dei frames (particolare tipologia di impostazione della pagina; che viene scomposta in più finestre) deve essere ridotto al minimo e viene comunque giustificato solo per siti di notevoli dimensioni e complessità.

4. Contenuti minimi

Da inserire in tutti i siti web di tutte le biblioteche pubbliche toscane di qualsiasi dimensione:

INFORMAZIONI GENERALI

- **Presentazione.** Brevissima presentazione, senza eccessivi tecnicismi, della natura e dei compiti della biblioteca.
- **Guida all'uso della biblioteca.** Presentazione - più estesa e discorsiva - dei servizi della biblioteca e di come poterli utilizzare, in loco o a distanza.
- **Regolamento vigente.** Testo completo del regolamento vigente della biblioteca e di altri documenti normativi attualmente vigenti (carta dei servizi, carta delle collezioni, piano di sviluppo delle collezioni, ecc.).
- **Informazioni sulle collezioni.** Informazioni generali sulla consistenza della collezione documentaria, sulle discipline coperte, su fondi speciali, ecc.
- **Informazioni sugli orari.** Informazioni sugli orari di apertura (complessivo e dei singoli servizi) e sui criteri di ammissione alla biblioteca.
- **Novità .** Novità sulla biblioteca e le sue attività (attività culturali, cambiamenti degli orari e dei servizi, ecc.).

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

- **Consultazione in loco.** Informazioni sulla possibilità, le modalità, gli orari e le eventuali tariffe relative alla consultazione di documenti analogici e digitali recandosi fisicamente presso la biblioteca. Non include la possibilità di consultare documenti via Internet.
- **Prestito in loco.** Informazioni sulla possibilità, le modalità, gli orari e le tariffe relative all'effettuazione di prestiti recandosi fisicamente presso la biblioteca. Nel caso che tale servizio non sia attivato, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato. Non include la possibilità di chiedere via Internet la spedizione di libri in prestito.
- **Accesso a Internet.** Informazioni sulla possibilità, le modalità, gli orari e le tariffe relative alla navigazione in Internet recandosi fisicamente presso la biblioteca. Nel caso che tale servizio non sia attivato, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato.

- **Sezioni bambini e ragazzi.** Informazioni specifiche su orari, collezioni, personale, iniziative e servizi delle sezioni dedicate a bambini e/o ragazzi, se esistenti.
- **Sezione locale.** Informazioni specifiche su orari, collezioni, personale, iniziative e servizi della sezione di storia locale, se esistente.
- **Sezione multiculturale.** Informazioni specifiche su orari, collezioni, personale, iniziative e servizi della sezione multiculturale e multilinguistica per utenti provenienti da altre lingue e culture, se esistente.
- **Fotocopie in loco.** Informazioni sulla possibilità, le modalità, gli orari e le tariffe relative all'effettuazione di fotocopie recandosi fisicamente presso la biblioteca. Nel caso che tale servizio non sia attivato, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato. Non include la possibilità di chiedere via Internet la spedizione di fotocopie.
- **ILL & DD attivo.** Informazioni sul servizio di prestito interbibliotecario (ILL: InterLibrary Loan) e di fornitura documenti (DD: Document Delivery) **attivo**, ovvero la richiesta di documenti posseduti da altre biblioteche e agenzie per soddisfare i propri utenti. Nel caso che tale servizio non sia attivato, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato.
- **ILL & DD passivo.** Informazioni sul servizio di prestito interbibliotecario (ILL: InterLibrary Loan) e di fornitura documenti (DD: Document Delivery) **passivo**, ovvero l'invio di documenti posseduti dalla biblioteca ad altre biblioteche per soddisfare i loro utenti (oppure direttamente agli utenti stessi). Nel caso che tale servizio non sia attivato, ciò dovrà essere esplicitamente dichiarato.
- **Reference service.** Informazioni sui servizi informativi di istruzione, assistenza e orientamento disponibili **in loco** recandosi presso la biblioteca. Obbligatorio inoltre (anche se la biblioteca non fa parte di quelle che vi partecipano attivamente) un link al servizio di reference **a distanza** "Chiedi in biblioteca"
<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml>
promosso dalla Regione Toscana, che consente a tutti gli utenti di chiedere e ricevere informazioni via e-mail.
- **Altri servizi.** Informazioni, anche sommarie, su tutti gli altri servizi effettivamente disponibili presso la biblioteca.

IMMAGINI

- **Mappa esterna.** Mappa dei dintorni della biblioteca, con l'indicazione del percorso per raggiungerla.

- **Immagini dell'esterno della biblioteca.** Non più di un paio, di rapido caricamento.

CATALOGHI E BIBLIOGRAFIE

- **Interrogazione OPAC generale e collettivo.** Possibilità di interrogazione via Internet del catalogo elettronico della biblioteca e/o di quello del sistema bibliotecario a cui partecipa (se esistenti e disponibili via Web o Telnet). Se fossero presenti entrambe le possibilità esse vanno chiaramente distinte e collegate fra loro.
- **Interrogazione OPAC di singole sezioni.** Possibilità di interrogazione via Internet del catalogo elettronico (se esistente e disponibile via Web o Telnet) di eventuali singole sezioni o fondi della biblioteca dotati di un eventuale database separato arricchito di maggiori informazioni o di più sofisticate possibilità di ricerca. Indispensabili link reciproci ben evidenti da e verso l'OPAC generale del punto precedente e chiare spiegazioni sui rapporti fra i vari OPAC.
- **Informazioni sugli OPAC.** Informazioni chiare ed esaurienti sui cataloghi elettronici interrogabili via Internet dei punti precedenti. Quantità assolute e relative (rispetto al posseduto totale della biblioteca) dei documenti catalogati, aggiornamento, modalità di interrogazione, ecc.
- **Informazioni su eventuali ulteriori cataloghi.** Eventuali informazioni sui cataloghi non elettronici (manoscritti, a schede, a volume, su tabulato, su microfiche, ecc.) interrogabili solo recandosi fisicamente presso la biblioteca. Idem per eventuali cataloghi elettronici consultabili solo localmente (o per eventuali versioni più aggiornate degli OPAC interrogabili a distanza).
- **Informazioni sui cataloghi pubblicati.** Eventuali informazioni su eventuali cataloghi pubblicati a stampa, su cd-rom o su microfiche, disponibili in commercio o consultabili anche presso altre biblioteche.
- **Elenco dei periodici correnti posseduti.** Elenco dei periodici cartacei in continuazione posseduti, in ordine alfabetico, con indicazione grossolana della consistenza. Con link all'OPAC (se esistente e disponibile via Web o Telnet) per una ricerca più approfondita.

RISORSE INFORMATIVE ESTERNE PER TUTTI

- **Link al "Repertorio delle biblioteche toscane"**
<<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/bsb/indir/index.shtml>>
al "Virtual reference desk per le biblioteche pubbliche"
<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/vrd/index.shtml>
e al "Catalogo virtuale toscano"
<<http://web.rete.toscana.it/metaopac/index.jsp>> sul sito della Regione Toscana.

- **Link a "OPAC italiani"**
<<http://www.aib.it/aib/lis/opac1.htm>>,
"SegnaWeb"
<<http://www.segnaweb.it>>
e DFP (Documentazione di fonte pubblica in rete)
<<http://www.aib.it/aib/commiss/pubuff/guida.htm>>
in AIB-WEB.
- **Link ad almeno un motore di ricerca del Web per parola.**
Ad esempio Google <<http://www.google.it>>.
- **Link al contesto territoriale.**
Link a pagine sulla città, la provincia, la regione o l'area geografica (Mugello, Casentino, Val d'Elsa, ecc.) della biblioteca, prodotte da enti territoriali, provider o altri enti oppure dall'eventuale rete civica locale.

Fermo restando che la creazione di link a risorse informative esterne deve essere avviata solo se la biblioteca ha le risorse umane e economiche per mantenerla attiva, va ricordato che la biblioteca ha fra i propri compiti precipui quello di raccogliere e conservare la documentazione locale sia tradizionale che digitale. Quindi, nell'eventuale realizzazione in proprio di un repertorio di link, la priorità deve andare a quelli relativi a amministrazioni, istituzioni, organizzazioni, pubblicazioni e servizi del proprio territorio, piuttosto che a opac, banche dati e altre fonti informative specializzate o generiche, che probabilmente sono già state realizzate da biblioteche più appropriate.

- **Link a servizi informativi per la vita quotidiana.** Analogamente, potendosi permettere di mantenere aggiornato un anche minimo elenco di link a servizi informativi generali di base (orari dei treni e delle corriere, mappe, CAP, telefoni, informazioni metereologiche, ecc.), essi andranno scelti privilegiando quelli relativi al territorio di riferimento della biblioteca.

PERSONALE E COMUNICAZIONE

- **Personale.** Nominativi dei membri del personale della biblioteca, con relativi numeri di telefono diretti e indirizzi e-mail. A seconda delle dimensioni della biblioteca e del tipo di organizzazione del personale si possono ipotizzare due metodi per organizzare questo tipo di informazioni:

[A]: pagina unica, scandita in uffici/sezioni/servizi (direzione, catalogazione, sezione ragazzi, ecc.), ciascuno con i relativi componenti, che appaiono una sola volta.

[B]: pagine distinte per ciascun ufficio/sezione/servizio (direzione, catalogazione, sezione ragazzi, ecc.), ciascuno con i relativi componenti, che possono apparire in più pagine. Indispensabile, in tal caso, una pagina di raccordo fra tutti gli uffici/sezioni/servizi.

Meno utile un indice meramente alfabetico del personale, che può comunque essere aggiunto come accesso supplementare. Gli utenti, in linea di massima, cercano una persona in base alla funzione e non l'inverso.

5. Contenuti aggiuntivi

Possono essere inseriti solo nei siti web di biblioteche pubbliche toscane di dimensioni medie e grandi, capaci di dedicare loro il tempo necessario per la creazione e, soprattutto, per il continuo aggiornamento:

INFORMAZIONI GENERALI

- **Storia.** Storia della biblioteca e degli edifici che la ospitano, con eventuale bibliografia. Può includere, come sotto-pagina ad accesso indiretto dalla homepage, elenco e biografie dei direttori succedutisi nel corso del tempo.
- **Rapporto.** Rapporto annuale sull'attività della biblioteca.
- **Statistiche.** Statistiche annuali (utenti, prestiti, acquisizioni, spese, ecc.).
- **Regolamenti non più vigenti.** Testi completi dei regolamenti non più vigenti della biblioteca e di altri documenti storici.
- **Schemi di classificazione.** Schemi di classificazione e/o altri ausili alla ricerca bibliografica.
- **FAQ.** Frequently Asked Questions e relative risposte sulla biblioteca e i suoi servizi. Possono coprire spettri informativi lasciati scoperti da altre pagine oppure anche fornire le stesse informazioni ma con un diverso stile. In quest'ultimo caso si predisporranno gli opportuni link fra le varie pagine o sezioni di pagine che trattano gli stessi argomenti.

SERVIZI A DISTANZA

- **Reference service a distanza.** Possibilità di chiedere informazioni o ricevere assistenza via Internet attraverso il servizio "Chiedi in biblioteca"
<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml>
promosso dalla Regione Toscana.
- **Prenotazione a distanza del prestito in loco.** Possibilità di chiedere via Internet la prenotazione di libri da prendere poi in prestito recandosi fisicamente presso la biblioteca.
- **Prenotazione a distanza della consultazione in loco.** Possibilità di chiedere via Internet la prenotazione di libri da consultare poi recandosi fisicamente presso la biblioteca.
- **Prenotazione a distanza di corsi in loco.** Possibilità di chiedere via Internet la prenotazione di corsi o altre forme di assistenza da ricevere recandosi poi fisicamente presso la biblioteca.

- **Mostre virtuali.** mostre visitabili via Internet di documenti posseduti dalla biblioteca o di altro tipo.
- **Altri servizi a distanza.** Possibilità di ottenere via Internet la fruizione o la prenotazione di altri servizi.

IMMAGINI

- **Immagini dell'interno della biblioteca.** Non più di una per pagina, se appropriate e di rapido caricamento.
- **Mappa interna.** mappa dell'interno della biblioteca, con i percorsi utilizzabili dagli utenti.

CATALOGHI E BIBLIOGRAFIE

- **Bollettini nuove accessioni.** Bollettini delle nuove accessioni, con periodicità, contenuto e criteri di ordinamento differenziati in base alla dimensione della biblioteca e alle tipologie degli utenti e dei documenti. In particolare potrebbe essere utile metterne in linea uno per la sezione ragazzi, anche con le immagini delle copertine dei libri.
- **Elenco dei periodici cessati posseduti.** Elenco dei periodici cartacei non più in continuazione posseduti, in ordine alfabetico, con indicazione grossolana della consistenza. Con link all'OPAC per una ricerca più approfondita.
- **Elenchi di altri documenti posseduti.** Per particolari tipologie di documenti conservati localmente che si vogliono valorizzare (cd-rom, libri antichi, fondi locali, ecc.). Con link all'OPAC per una ricerca più approfondita.
- **Bibliografie.** Bibliografie, più o meno ragionate, di documenti conservati o meno presso la biblioteca, create in occasione di mostre e convegni o su richiesta di utenti privati o istituzionali e poi messe in linea a disposizione di tutti.

RISORSE INFORMATIVE ESTERNE PER TUTTI

- **Link a fonti Internet generali (indici e VRD).** Link più o meno commentati e articolati a fonti informative Internet di tipo generale, in particolare motori di ricerca, metamotori, directories per argomento, virtual reference desk, ecc., senza particolare attenzione alle specificità della propria utenza e quindi in misura molto ridotta.
- **Link a fonti Internet generali (OPAC e biblioteche).** Link più o meno commentati e articolati a fonti informative Internet di ambito bibliotecario, in particolare siti di biblioteche e relativi cataloghi e collezioni digitali italiani e internazionali (direttamente o tramite

repertori), senza particolare attenzione alle specificità della propria utenza e quindi in misura molto ridotta.

- **Link a fonti Internet generali (altre risorse).** Link più o meno commentati e articolati a fonti informative Internet di tipo generale, diverse da quelle già citate (banche dati bibliografiche e fattuali ad accesso gratuito, periodici elettronici ad accesso gratuito, siti istituzionali, servizi gratuiti vari), senza particolare attenzione alle specificità della propria utenza e quindi in misura molto ridotta.
- **Link a fonti Internet specifiche.** Link più o meno commentati e articolati a fonti informative Internet specifiche per la propria utenza territoriale, in particolare virtual reference desk specializzati, repertori di opac e biblioteche scelti su base geografica, banche dati bibliografiche e fattuali ad accesso gratuito, siti istituzionali, periodici elettronici ad accesso gratuito, servizi vari gratuiti particolarmente adatti ai propri utenti, ecc.). In questo caso massima sarà l'attenzione alla specificità della propria utenza e quindi i link potranno essere in numero maggiore e più analitici, integrandosi con repertori più generali già disponibili online.
- **Link a fonti Internet per il personale.** Link più o meno commentati e articolati a fonti informative Internet specifiche per il personale (biblioteconomia, notizie sindacali generali o locali, ecc.). Fra i link biblioteconomici obbligatorio quello al sito della Biblioteca dei servizi bibliografici della Regione Toscana
<<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/bsb/index.shtml>>.

RISORSE INFORMATIVE INTERNE PER TUTTI

- **Guide a Internet e alla ricerca bibliografica.** Guide a Internet e alla ricerca bibliografica prodotte in proprio dalla biblioteca e messe a disposizione fulltext sul proprio sito.
- **Versioni digitali di documenti pubblicati dalla biblioteca.** Versioni digitali, liberamente consultabili, di cataloghi di mostre, bollettini della biblioteca e altre pubblicazioni tradizionali prodotte dalla biblioteca stessa.
- **Versioni digitali di documenti conservati dalla biblioteca (fuori copyright).** Versioni digitali, liberamente consultabili, di documenti (non più protetti dal diritto d'autore per decorrenza dei termini o per altri motivi) conservati dalla biblioteca stessa e riprodotti interamente in formato testuale o grafico con una definizione tale da renderli pienamente fruibili per ogni genere di uso da parte degli utenti.

RISORSE INFORMATIVE INTERNE SOLO PER UTENTI REGISTRATI

- **Versioni digitali di documenti conservati dalla biblioteca (sotto copyright).** Versioni digitali di documenti (ancora protetti dal diritto d'autore) conservati dalla biblioteca stessa e resi disponibili a utenti selezionati (con sbarramento tramite password o identificazione

dell'IP address) previo accordo coi detentori dei diritti e riprodotti interamente in formato testuale o grafico con una definizione tale da renderli fruibili da parte degli utenti esclusivamente per gli usi pattuiti coi detentori dei diritti.

- **Interrogazione protetta di banche dati locali.** Accesso (con sbarramento tramite password o identificazione dell'IP address) a cd-rom o altre banche dati tariffate mantenute o prodotte localmente.
- **Interrogazione protetta di documentazione interna.** Accesso (con sbarramento tramite password o identificazione dell'IP address) a ordini di servizio, verbali e altri documenti riservati al personale oppure a materiale didattico prodotto per corsi, seminari, mostre, ecc.

RISORSE INFORMATIVE ESTERNE SOLO PER UTENTI REGISTRATI

- **Interrogazione protetta di banche dati remote.** Accesso (con sbarramento tramite password o identificazione IP address) a banche dati tariffate mantenute da host esterni.
- **Interrogazione protetta di e-journals remoti.** Accesso (con sbarramento tramite password o identificazione IP address) a periodici elettronici tariffati mantenuti da host esterni.

PERSONALE E COMUNICAZIONE

- **Personale (immagini).** Immagini dei membri del personale della biblioteca. Utili per la loro identificazione quando l'utente si recherà fisicamente in biblioteca oppure, inversamente, per associare un volto noto all'indirizzo e-mail con il quale l'utente corrisponde a distanza.
- **Personale (homepages).** Pagine personali dei membri del personale, ospitate sul sito della biblioteca, con informazioni professionali e/o personali sui dipendenti, gestite liberamente dal personale stesso. Da valutare se permettere l'inserimento solo di informazioni strettamente personali o meno.
- **Registro degli ospiti.** Possibilità, da parte dei visitatori del sito, di lasciare il proprio nominativo tramite un apposito form.
- **Registro dei reclami/suggerimenti.** Possibilità, da parte dei visitatori del sito, di inviare suggerimenti e reclami tramite un apposito form.
- **Registro dei desiderata.** Possibilità, da parte dei visitatori del sito, di inviare proposte di acquisto di documenti tramite un apposito form.

INDICI

- **Motore dell'ente.** Motore di ricerca per parola interno, che copre tutte le pagine web dell'ente di riferimento, incluse quelle della biblioteca. Solo per siti bibliotecari veramente di vaste dimensioni vale la pena creare anche un motore specifico per la sola biblioteca. In entrambi i casi va fatto un link diretto verso la maschera di interrogazione del motore almeno dalla homepage della biblioteca.
- **Indice gerarchico.** Chiamato anche "mappa del sito" o "homepage espansa", esplicita tutte le principali diramazioni delle varie sezioni del sito. Utile per siti di notevoli dimensioni e complessità.
- **Indici alfabetici.** Uno o più indici alfabetici delle pagine del sito (per titolo, per soggetto, per autore, per curatore, ecc.). Utile anche per siti di minori dimensioni.

METADATI

- **Statistiche accessi.** Statistiche dettagliate degli accessi al sito, da non confondere con un semplice contatore di accessi, sconsigliato in quanto troppo generico e quindi scarsamente utile.
- **Archivio delle vecchie pagine.** Archivio, possibilmente visibile anche ai visitatori del sito, delle vecchie pagine non più valide. In tal caso, per non creare confusione con quelle correnti, le "vecchie" pagine dovranno essere chiaramente "marcate" come tali e contenere un link almeno alla homepage corrente (meglio ancora un link alla versione corrente della pagina stessa, se esiste). Si raccomanda di non eccedere nell'archiviazione, rendendo disponibili solo le pagine che siano state modificate sostanzialmente.

VERSIONI ALTERNATIVE

- **Traduzioni.** Versioni in altre lingue di alcune o tutte le pagine. Da effettuare con misura, concentrandosi sulle informazioni più importanti e meno soggette a cambiamento, a causa della difficoltà di aggiornamento costante.
- **Versioni alternative.** Possibilità di accedere a versioni più semplici (testuali, senza frames, senza java, senza flash) del sito, oppure di visualizzare, scaricare o ricevere via e-mail files particolarmente voluminosi in formati alternativi (RTF, TXT, PDF, ecc.). Si tratta di una caratteristica particolarmente importante per i siti che non rispettano le norme sull'accessibilità.

6. Macro-consigli per la qualità del web bibliotecario

Validi per i siti web di ogni biblioteca pubblica toscana di qualsiasi dimensione.

ACCESSIBILITA'

Questo tema è sempre più al centro dell'attenzione, non solo in ambito bibliotecario, probabilmente anche in reazione all'eccesso di inutili barocchismi che sempre più spesso intasano la rete con la superfetazione multimediale tipica del bambino che ha appena ricevuto una nuova scatola di pennarelli colorati e vuole assolutamente utilizzarli tutti, ignorando i più elementari requisiti di leggibilità, sobrietà e equilibrio.

In attesa che passi o almeno si attenui la sbornia tecnologica che ha distribuito fra i webmaster più pennarelli che talento grafico, stanno sorgendo "nuclei di resistenza" (spesso, ma purtroppo non sempre, visti con simpatia dagli ambienti bibliotecari) che si riconoscono nelle accorate parole del padre del Web Tim Berners-Lee poste in esergo alla campagna d'opinione *Best viewed with any browser* <http://www.anybrowser.org/campaign/anybrowser_it.html>: "chiunque sbatta nelle proprie pagine un'etichetta del tipo 'questa pagina si consulta meglio con il browser X' sembra che provi un forte desiderio di tornare a quei terribili giorni, prima del Web, dove si avevano poche possibilità di leggere un documento scritto su un altro computer, da un altro elaboratore testi, o in un'altra rete".

La Bibbia dell'accessibilità è costituita dalle linee guida predisposte dalla Web Accessibility Initiative del W3 Consortium <<http://www.w3.org/WAI/>>, che "spiegano come rendere contenuti Web accessibili a persone disabili. Le linee guida sono pensate sia per gli sviluppatori di contenuti Web (autori di pagine Web e creatori di siti Web) sia per gli sviluppatori di strumenti di *authoring*. L'obiettivo principale di queste linee guida consiste nel promuovere l'accessibilità. Seguendole, si otterrà il risultato di rendere i contenuti Web più facilmente fruibili da tutti gli utenti, a prescindere dal particolare interprete in uso (ad es., browser normali, browser basati su dispositivi di sintesi vocale, telefoni cellulari, personal computer per automobili, ecc.) o da eventuali limitazioni a cui essi possono essere costretti (ad es., ambienti rumorosi, stanze sottoilluminate o sovrailluminate, ambienti in cui occorre avere in qualunque momento le mani libere, ecc.). Il conformarsi a queste linee guida consentirà agli utenti di reperire sul Web informazioni in maniera più veloce. Queste linee guida non invitano gli sviluppatori di contenuti a non utilizzare immagini, video, ecc., suggeriscono invece come rendere i contenuti multimediali accessibili a un pubblico più vasto".

Tanto per avere un'idea del tipo di consigli forniti, questi sono i titoli delle quattordici linee guida:

1. *Fornire alternative equivalenti al contenuto audio e visivo.*
2. *Non fare affidamento sul solo colore.*
3. *Usare marcatori e fogli di stile e farlo in modo appropriato.*

4. *Chiarire l'uso di linguaggi naturali.*
5. *Creare tabelle che si trasformino in maniera elegante.*
6. *Assicurarsi che le pagine che danno spazio a nuove tecnologie si trasformino in maniera corretta.*
7. *Assicurarsi che l'utente possa tenere sotto controllo i cambiamenti di contenuto nel corso del tempo.*
8. *Assicurare l'accessibilità diretta delle interfacce utente incorporate.*
9. *Progettare per garantire l'indipendenza da dispositivo.* 10. *Usare soluzioni provvisorie.*
10. *Usare le tecnologie e le raccomandazioni del W3C.*
11. *Fornire informazione per la contestualizzazione e l'orientamento.*
12. *Fornire chiari meccanismi di navigazione.*
13. *Assicurarsi che i documenti siano chiari e semplici.*

Appare chiaro che la sensibilità per i temi dell'accessibilità all'informazione al di là di ogni barriera (architettonica, motoria, sensoriale, linguistica, culturale, cognitiva, economica o tecnologica) non può essere per i bibliotecari (soprattutto ma non solo quelli operanti in una *public library*) un *optional* basato su sacrosanti gusti personali più *glamour* o più spartani, ma dovrebbe far parte del nucleo centrale dei valori deontologici che guidano il comportamento di professionisti dediti a facilitare l'incontro fra offerta e domanda informativa, basandosi sui principi espressi dal *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>.

Per i bibliotecari appartenenti alla pubblica amministrazione si aggiunge inoltre a questo dovere verso l'utente un ulteriore dovere verso il cittadino e il contribuente. Infatti, se una azienda privata potrebbe anche, con una miope prospettiva a breve termine, scegliere un sito web che attiri il più possibile l'attenzione dei navigatori, e quindi ricco di componenti grafiche e sonore d'effetto, sacrificando a questi aspetti il principio dell'accessibilità per tutti, il sito di una pubblica amministrazione (creato con il denaro di tutti i contribuenti e rivolto a tutti i cittadini senza alcuna esclusione, con l'obiettivo di informarli e non di imbonirli) non può assolutamente utilizzare questo tipo di logica, che oltretutto dal Dicembre 2003 è anche contraria alle leggi vigenti.

ARCHIVIAZIONE

Non c'è bisogno di spiegare perchè il tema della archiviazione (o conservazione o preservazione che dir si voglia) delle pagine web del proprio sito non più correnti dovrebbe essere particolarmente sentito dai bibliotecari. In realtà troppo spesso pare piuttosto che anch'essi bramino di concorrere a creare i nuovi "secoli bui" (ma speriamo che stavolta si tratti solo di pochi lustri) dell'informazione digitale, cancellando sistematicamente le precedenti versioni delle loro pagine ogni volta che ne mettono in linea l'ultima versione.

Se nessuno si occuperà di "archiviare Internet", ovvero di preservare e catalogare almeno le principali varianti dei documenti disponibili in rete che si sono susseguite nel corso del tempo, il World Wide Web sarà per sempre condannato a vivere in un eterno presente di documenti aggiornati, privi di qualsiasi dimensione storica. Per non parlare, anche a prescindere da "edizioni" e "varianti" di documenti comunque ancora disponibili, di quelle pagine web che scompaiono repentinamente nel nulla dopo un periodo più o meno lungo di permanenza in rete, senza lasciare alcuna traccia.

Fra l'illusione della automuseificazione a tappeto di certi utopici progetti americani che affrontano con molto entusiasmo e un pizzico di superficialità gli enormi problemi di stoccaggio, conservazione, accesso e catalogazione di un ipertesto distribuito, enorme e costantemente mutevole come il Web, e il fatalismo di chi pensa, non del tutto a torto, che i documenti realmente importanti sopravviveranno comunque grazie ad aggiornamenti, riedizioni, citazioni, copie locali e trasferimenti su altri media, si può tentare una terza via.

Si potrebbe tentare di conservare per le generazioni future almeno i documenti elettronici disponibili in Internet che si considerano più stabili, compiuti, identificabili e descrivibili, proprio come in quasi tutti i paesi del mondo si cerca di ottenere in ambiti più tradizionali il controllo bibliografico universale e la disponibilità universale delle pubblicazioni mediante le due armi delle bibliografie nazionali e del deposito legale, che coprono una vasta percentuale, ma mai la totalità, dei documenti prodotti.

Una premessa indispensabile di qualsiasi progetto del genere è che almeno gli enti pubblici (e, al loro interno, tanto per cominciare da qualche parte, almeno le biblioteche) conservino in formato elettronico (online o offline) le *proprie* pagine web. Sappiamo che in ambiente digitale è arduo rintracciare l'equivalente dell'edizione di tipografica memoria e decidere cosa salvare nell'incessante *continuum* del flusso di minuscole varianti, ma l'imbarazzo della scelta non deve costituire l'alibi per rinunciare a qualsiasi forma di salvataggio.

INDICIZZAZIONE

Così come la catalogazione, intesa nel senso più ampio possibile, è una delle attività fondamentali di ogni biblioteca o sistema bibliotecario, allo stesso modo nella gestione di un sito bibliotecario non dovrebbe mancare una particolare attenzione all'indicizzazione "interna" ed "esterna" delle risorse informative disponibili "dentro" e "fuori" il sito stesso.

Tale attenzione potrà variamente estrinsecarsi attraverso la proposta agli utenti di strumenti selezionati per una efficace ricerca "esterna" di fonti informative rilevanti; l'uso di motori di ricerca "interni" per rintracciare ogni più minuta informazione contenuta nel proprio sito; l'adozione di una particolare cura nell'uso di metadati e metatag in ogni pagina web; la creazione di bibliografie e raccolte di documentazione relative al sito e alla sua progettazione, gestione e valutazione e infine l'inclusione di mappe, repertori e database di varia natura.

MANUTENZIONE

Così come è assai più eccitante progettare un nuovo catalogo, ragionando su principi fondamentali, piuttosto che mantenerlo in efficienza per decine di anni, intervenendo minutamente su contenuto e struttura concrete, allo stesso modo progettazione e inaugurazione di un nuovo sito (o anche di una sola nuova pagina web) vengono troppo spesso effettuati "alla leggera", sull'onda dell'entusiasmo ma senza una previsione realistica sulle forze inevitabilmente necessarie per la manutenzione.

Non solo i repertori di link, per i quali l'esigenza è più evidente, ma anche la homepage, le pagine di snodo e le pagine "finali" devono essere periodicamente controllate per verificarne la validità e per modificare le informazioni e i link che nel frattempo fossero diventate obsoleti. Mentre l'utente prende "con le molle" una informazione (ad esempio l'orario di apertura della biblioteca) letta su un depliant cartaceo, perchè è notorio che la carta non si auto-aggiorna magicamente, lo stesso utente ha il diritto di considerare sempre valide e attuali le informazioni recuperate sul sito della biblioteca, che i bibliotecari hanno il dovere di mantenere aggiornate.

Se non si è in grado di garantire tale aggiornamento, meglio rinunciare ad aggiungere l'ennesima nuova pagina, limitandosi a mettere in linea informazioni essenziali e poco mutevoli. Particolarmente pericoloso, da questo punto di vista, utilizzare per la gestione del sito "progetti a obiettivo" o altre incentivazioni economiche temporanee.

COOPERAZIONE

Bibliografi e *reference librarians* lo sapevano da tempo; gli altri bibliotecari lo stanno imparando giorno per giorno sulla propria pelle: nessuna biblioteca è ormai in grado di acquisire, conservare, catalogare e mettere a disposizione tutti i documenti che potranno mai servire ai propri utenti, "giusto nel caso" (*just in case*) che qualcuno prima o poi effettivamente li richieda. Sempre più spesso occorre utilizzare, di fronte alla richiesta dell'utente, le risorse informative di altre biblioteche o di fornitori specializzati, in modo da ottenere il documento desiderato "giusto in tempo" (*just in time*), quando serve davvero.

Solo cooperando fra loro a livello di deposito legale, di registrazione bibliografica e di prestito interbibliotecario le biblioteche potranno raggiungere, collettivamente, un ragionevole livello di quella effettiva disponibilità pubblica dei documenti che costituisce l'essenza stessa del concetto di pubblicazione. Ogni singola biblioteca ormai, per quanto ricca, è solo un punto di accesso a una più ampia rete di fornitori e distributori di informazioni, globalmente tanto più efficiente quanto minori saranno duplicazioni, colli di bottiglia e sprechi di risorse economiche, umane e documentarie.

"Meno possesso, più accesso", è lo slogan del momento nel mondo documentario. Il Web, coi suoi *hyperlink* che mettono in crisi le consolidate distinzioni fra la bibliografia, il catalogo e la collezione stessa, è l'arena ideale per la diffusione e il consolidamento di questo paradigma. Se, invece di duplicare in tanti gli stessi sforzi, le biblioteche si spartissero in modo più razionale le informazioni da offrire sul Web, collegando insieme tutti i piccoli tasselli emergerebbe un quadro complessivo molto più utile e completo di quello attuale. Ad esempio, la biblioteca digitale di cui tanto si parla sorgerà molto più facilmente nel nostro paese se ogni piccola biblioteca cominciasse a sperimentare la digitalizzazione e la pubblicazione su Web dei suoi fondi di interesse locale piuttosto che aspettando qualche gigantesco progetto globale nazionale, che potrebbe piuttosto concentrarsi sugli aspetti della standardizzazione e della repertoriazione.

La cooperazione è fondamentale non solo *fra* i siti ma anche *dentro* i siti (ovvero fra i membri dello staff che li progetta e li gestisce), *attorno* ai siti (ovvero nel rapporto di tale staff con gli utenti, i committenti, i fornitori e i collaboratori potenziali o episodici) e soprattutto *dietro* ai siti (ovvero fra lo staff che cura il sito e il restante staff della biblioteca). Nel retrobottega di ogni Web bibliotecario efficace c'è sempre un invisibile lavoro (in gran parte condotto tramite posta elettronica e mailing list) di organizzazione dei flussi informativi che scorrono *fra*, *dentro*, *attorno* e *dietro* al Web. Dietro le quinte di ogni Web poco efficace c'è spesso il deserto di flussi informativi interrotti o inariditi oppure il caos di flussi a senso unico, circolari, a vuoto, a perdere.

Fra tutti questi flussi, quelli forse più cruciali ma paradossalmente più sottovalutati sono quelli fra lo staff del Web, che dovrebbe occuparsi della forma e del coordinamento dell'informazione veicolata attraverso il sito della biblioteca, e il restante personale, che dovrebbe occuparsi di riempire tale forma coi contenuti specifici delle varie strutture, uffici, servizi e funzioni. Nel web bibliotecario il mezzo è indubbiamente una parte importante del messaggio ma non può costituire l'unico messaggio emesso. Il web è forma e comunicazione, ma se manca una sostanza da comunicare il webmaster non può sostituire un intero staff poco comunicativo, nè con gli utenti nè al suo interno, se non cadendo nei due opposti errori di comunicare il vuoto (forse meglio rinunciare a mantenere un sito, in tal caso) o di sostituirsi indebitamente ad altre funzioni altrettanto, se non maggiormente, importanti (meglio allora ripensare l'organizzazione complessiva e ridistribuire gli incarichi all'interno dello staff).

EQUILIBRIO

Accessibilità, archiviazione, indicizzazione, manutenzione e cooperazione. Questi cinque punti di metodologia web "da bibliotecari" potrebbero costituire le architravi di un canone per la costruzione di web bibliotecari di qualità. Ma uno dei principali problemi più o meno consapevolmente affrontati (e non sempre risolti) dai webmaster bibliotecari è piuttosto un quinto aspetto, trasversale rispetto ai cinque citati.

Il World Wide Web è per sua natura centrifugo (parole chiave: editoria fai-da-te, desktop publishing, disintermediazione, aggiornamento in tempo reale, autonomia, indipendenza, libertà, ipertestualità), con i suoi ampiamente celebrati aspetti positivi ma anche coi rischi, altrettanto noti, di duplicazioni, sprechi di risorse, disomogeneità e non-allineamento dei dati, fossilizzazione dei link e dei documenti, disorientamento, disinformazione, caos, anarchia.

Al contrario la pubblica amministrazione è per sua natura centripeta (parole chiave: burocrazia, accentramento, verticismo, immobilismo, inerzia, timor panico delle deleghe e delle assunzioni di responsabilità decentrate). Il Web di ciascun ente pubblico (e quindi anche di gran parte delle biblioteche) partecipa di tale duplice natura e deve affrontare e risolvere questa opposte tensioni componendole dialetticamente, cercando un equilibrio tanto difficile quanto instabile.

Le biblioteche (soprattutto quelle più tecnologizzate), in aggiunta, godono di una particolare consustanzialità con una organizzazione dello spazio informativo di tipo ipertestuale, quindi particolarmente esposta a rischi "centrifughi". La virtualizzazione della biblioteca non può che procedere di pari passo con la sua ipertestualizzazione. Ogni biblioteca, anche se completamente cartacea, è già ipertestuale e virtuale, benchè di una ipertestualità e virtualità latenti (soprattutto la seconda). Man mano che il tasso di virtualizzazione aumenta, non può che aumentare anche quello di ipertestualizzazione, così come vale (sia pure in misura minore) l'inverso". Se una biblioteca è, di per sè, un ipertesto, e lo è sempre di più quanto più si rende elettronica e virtuale, allora cosa dire del suo "doppio" web, virtuale e ipertestuale per definizione ?

Sistemi bibliotecari di ateneo o di consorzi di enti locali in cui le informazioni sulle singole biblioteche sono ripetute due volte, talvolta con inquietanti difformità, sul sito centrale del sistema e sui web delle singole biblioteche, talvolta persino privi di link reciproci. Webmaster di biblioteche comunali che solo casualmente scoprono che l'Amministrazione comunale o provinciale ha acquisito con lo scanner una guida cartacea ai servizi prodotta dalla biblioteca per farne un sito alternativo, indipendente (e fuorviante) della biblioteca stessa. Il Ministero per i beni e le attività culturali che ha nascosto così bene sul suo sito le biblioteche pubbliche statali di sua competenza che nemmeno i relativi bibliotecari sanno trovarle. I diversi uffici di grandi biblioteche dotati di pagine web così diverse fra loro da dubitare che appartengano allo stesso ente.

Per evitare di ripercorrere questi esempi negativi è necessario riuscire a equilibrare le forze centrifughe insite in una struttura come il web con quelle centripete tipiche degli enti pubblici per raggiungere l'organicità tipica del "sistema biblioteca", soprattutto attraverso l'arma della comunicazione reciproca più ampia e continua possibile. La trasparenza è probabilmente il miglior alleato dell'equilibrio fra parte e tutto, fra contenuto e contenitore e fra centro e periferia.

7. Micro-consigli per la qualità del web bibliotecario

Validi per i siti web di ogni biblioteca pubblica toscana di qualsiasi dimensione.

COSE DA FARE

- Segnalare il nuovo sito o il suo cambio di indirizzo al "Repertorio delle biblioteche toscane" <<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/bsb/indir/index.shtml>> della Regione Toscana.
- Segnalare il nuovo OPAC o il suo cambio di indirizzo al repertorio degli "OPAC italiani" <<http://www.aib.it/aib/lis/opac1.htm>> dell'AIB.
- Verificare l'accessibilità del sito e di ogni nuova pagina provando a visualizzarlo con più browser e, magari, anche utilizzando un software di validazione.
- Fare attenzione alla corretta codifica in HTML di caratteri accentati e diacritici.
- Verificare periodicamente link esterni e interni, anche con appositi software (linkcheckers).
- Tenere sempre presente che le pagine della biblioteca verranno consultate sia da utenti locali che da utenti remoti. Segnalare con chiarezza le eventuali risorse non accessibili a tutti.
- Battezzare i file rimanendo il più possibile nell'ambito degli 8 caratteri, più tre per l'estensione (quindi meglio .htm che .html). Utilizzare, per i nomi dei file, criteri logici che consentano la crescita di serie omogenee (staff01.htm, staff02.htm per le pagine del personale oppure se031021.htm, se031118.htm per quelle di una serie di seminari), utilizzando, nei limiti del possibile, nomi espressivi e mnemonici, aiutandosi con acronimi e abbreviazioni. In ogni caso dovrebbe essere noto all'intero staff che si occupa di una certa sezione del sito il criterio con cui i file vengono battezzati, in modo da mantenerne la coerenza.
- Analoghi criteri andrebbero usati anche per i nomi assegnati alle directories, in modo da creare complessivamente URL il più possibile leggibili, comprensibili e citabili. Ad esempio: <<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/convegni/co010304.htm>>.
- Prima di modificare una pagina online farne sempre una copia d'archivio, ribattezzando il file in modo da includerne nel nome la data della modifica (ad esempio nomefile.htm può diventare nomefile-031228.htm). Periodicamente le versioni d'archivio possono essere spostate in altre directories, dove si potrà eventualmente procedere periodicamente allo scarto di varianti poco significative.
- Prevedere, se possibile, un "web di lavoro" dove effettuare prove non visibili al pubblico.

- Assicurarsi un efficiente sistema di backup in caso di emergenza.
- Considerare sempre, soprattutto se si lavora in più persone al sito, la versione online delle pagine come quella corrente, da cui ripartire per qualsiasi modifica.
- Lasciare sempre nella parte invisibile delle pagine (HEAD), soprattutto se si lavora in più persone al sito, una traccia datata del proprio ultimo intervento, utilizzando gli appositi tag `<!-- -->` per i commenti.
- Usare uno stile coerente in tutte le pagine del sito, soprattutto nell'uso dei caratteri, delle "barre di navigazione" (serie stabile di link verso le principali sezioni del sito), nelle parti iniziali e finali delle pagine, dove vanno concentrati i metadati (indicazioni della responsabilità dei contenuti e dell'editing, data di creazione, data di aggiornamento, titolazioni, indicazioni di copyright, ecc.).
- Concentrare in un solo punto del sito le informazioni che vengono spesso citate (orario di apertura, recapiti dello staff, ecc.) e non ripeterle mai altrove, utilizzando piuttosto dei link alla fonte unica, facilitando così l'aggiornamento costante e coerente delle informazioni nell'intero sito.
- Ottenere la possibilità di aggiornare direttamente le pagine in FTP, senza dipendere da altri (centri di calcolo, provider, ecc.);
- Prima di aggiungere ogni nuova pagina domandarsi se si dispone delle risorse umane necessarie per mantenerla costantemente aggiornata.
- Mettere a punto un buon flusso informativo interno alla biblioteca (possibilmente via e-mail) per venire a sapere cosa e quando aggiornare sul sito.
- Mettere a punto un buon flusso informativo interno alla redazione web (possibilmente via e-mail) per coordinare il lavoro.

COSE DA EVITARE

- Le scritte lampeggianti e quelle in movimento che attraversano lo schermo. Attirano l'attenzione la prima volta (spesso su aspetti secondari e che soprattutto non cambiano ogni istante, come sarebbe invece naturale aspettarsi per giustificare un tale sforzo di richiamo dell'attenzione), irritano dalla seconda.

- I frames. Riducono lo spazio davvero utilizzabile, non sono compatibili con tutti i browser, rendono problematici link a specifiche pagine e appiattiscono l'intero sito sull'URL della homepage.
- Pagine troppo lunghe (più di 4 o 5 schemate) o troppo corte (un solo paragrafo).
- Paragrafi di testo troppo lunghi, senza righe vuote di separazione.
- Abbinamenti di colore testo/sfondo poco leggibili.
- Immagini prive di testo alternativo, animate (a meno che non siano strettamente funzionali), troppo ingombranti o inutili.
- Suoni "di sfondo" meramente decorativi o che comunque si attivino automaticamente.
- Links con testo non indicativo ("clicca qui"), diretti verso la stessa pagina da cui partono o in colori e modalità non standard (non sottolineati, non in blu).
- Pagine senza link (almeno) alla homepage del sito e homepages senza link all'ente di riferimento e al proprio OPAC (se disponibile online).
- Pagine con più link denominati diversamente, ma che conducono alla medesima risorsa.
- Tag TITLE generici e non identificanti ("introduzione", "homepage", "biblioteca comunale").
- Nomi di files e di directories con lettere maiuscole e underscores (_).
- Cambiare gli URL, ma se proprio è necessario farlo bisogna lasciare sempre un rinvio dal vecchio al nuovo indirizzo.
- Creare un numero di directory e sottodirectory eccessivo (struttura del sito eccessivamente annidata) o esiguo (struttura del sito eccessivamente piatta). Nuove directory vanno create solo se e quando servono, come una nuova classe in uno schema di classificazione.
- Non rispondere (o rispondere con grande ritardo) alle e-mail spedite dagli utenti. Se non si dispone del tempo sufficiente allora è meglio non rendere pubblici sul sito i propri indirizzi, riservandoli alla comunicazione interna con colleghi, fornitori, referenti istituzionali, ecc.

8. Servizi gestibili a distanza via Web

Possono essere inseriti nei siti web di biblioteche pubbliche toscane di dimensioni piccole, medie e grandi, purchè dispongano delle risorse tecnologiche, economiche e umane necessarie.

CATALOGO

Il catalogo elettronico (OPAC) è stato, storicamente, il primo dei servizi bibliotecari messo a disposizione anche degli utenti remoti via Internet e resta tutt'ora il cuore del sito web bibliotecario, al cui interno deve essere valorizzato al massimo, riservandogli sempre, ad esempio, un link dalla homepage.

Eccede gli obiettivi di queste linee guida una analisi delle potenzialità degli OPAC, così come dei vantaggi dell'adesione a un buon OPAC collettivo che faciliti al tempo stesso la ricerca da parte degli utenti e la catalogazione da parte dei bibliotecari. Si fornisce però nel successivo capitolo un sintetico elenco delle principali caratteristiche che possono essere prese in considerazione nella valutazione dell'interfaccia di ricerca dell'OPAC, che ne costituisce l'elemento che maggiormente dovrà essere integrato nel Web della biblioteca.

DISSEMINAZIONE SELETTIVA DELL'INFORMAZIONE

I software di gestione di alcuni OPAC permettono di associare a ciascun utente un "profilo di interessi bibliografici" (spesso banalmente coincidente con un elenco di classi Dewey o di autori e talvolta liberamente modificabile dall'utente stesso via web) in base al quale è possibile inviare periodicamente a ciascuno di essi via e-mail un bollettino bibliografico delle nuove acquisizioni personalizzato.

PRESTITO

Se il software di gestione dell'OPAC lo prevede, sarà banale consentire agli utenti registrati di verificare personalmente la propria situazione relativamente al prestito (volumi attualmente in prestito, date di scadenza, prenotazioni da parte di altri utenti sui volumi ancora in proprio possesso, numero di prestiti ancora effettuabili, eventuali sanzioni ricevute per morosità, ecc.) e anche di effettuare il rinnovo dei propri prestiti (nel caso che non ci siano prenotazioni da parte di altri utenti o che la biblioteca non abbia classificato, per qualsiasi motivo, come "non rinnovabile" quel documento) o di prenotare un documento attualmente in prestito o comunque non disponibile.

Tali operazioni saranno effettuabili, dopo l'identificazione tramite numero di tessera del prestito o altra password, solo dai terminali disponibili presso la biblioteca (se l'OPAC non è disponibile in Internet) oppure anche da casa (se invece l'OPAC è liberamente disponibile online).

Se invece la visualizzazione della situazione dell'utente e il rinnovo del prestito sono operazioni che il software prevede vengano utilizzate solo dallo staff (o se comunque si preferisce che gli utenti non vi accedano direttamente) si potrà valutare se permettere (o addirittura incoraggiare) che le richieste in tal senso provenienti da utenti remoti (via e-mail o via form) vengano effettuate dallo staff senza bisogno che l'utente si reci fisicamente in biblioteca.

DESIDERATA

Sia per effettuare le richieste di rinnovo e prenotazione del prestito (paragrafo precedente), che per quelle di fornitura documenti e prestito interbibliotecario (paragrafo successivo), che per permettere agli utenti di effettuare proposte di acquisto di documenti (desiderata), le due opzioni principali disponibili online sono la normale posta elettronica e i form sul web, ovvero moduli scanditi in campi che l'utente deve riempire coi dati che la biblioteca ritiene utili per procedere nell'operazione.

Il vantaggio (e, al tempo stesso, lo svantaggio) della posta elettronica è che permette l'invio anche di richieste informali, scritte con un linguaggio libero che facilita da un lato l'espressione di preferenze, ipotesi subordinate e eventuali problematicità, ma che dall'altro consente l'invio di riferimenti bibliografici incompleti e di richieste sibilline.

Un approccio equilibrato potrebbe essere quello di predisporre una serie di form per ogni tipologia di richiesta, raccomandandone l'uso, ma di prendere in considerazione anche le richieste che arrivassero via e-mail.

DOCUMENT DELIVERY

Oltre a mettere online informazioni su se e come è possibile, per l'utente locale, recarsi in biblioteca per richiedere documenti in copia (document delivery) o in prestito (prestito interbibliotecario) provenienti da altre biblioteche, e informazioni rivolte invece agli utenti di altre biblioteche che volessero richiedere alla nostra (direttamente o tramite la loro biblioteca) documenti in originale o in copia, è possibile anche consentire all'utente remoto di effettuare direttamente via web (o via e-mail) una di tali richieste.

L'opzione più diffusa è quella di consentire la richiesta, all'utente o alla biblioteca remota, di documenti posseduti dalla nostra biblioteca (document delivery passivo). La possibilità di permettere invece all'utenza locale la richiesta diretta, senza il filtro dei bibliotecari, di documenti a biblioteche remote o a fornitori commerciali è in corso di sperimentazione solo presso biblioteche universitarie e speciali.

Una volta ricevuta la richiesta via e-mail o attraverso un apposito form su web, la biblioteca seguirà per l'eventuale riproduzione e per l'invio le procedure stabilite dal proprio regolamento (e da quello dell'eventuale sistema cooperativo di document delivery di cui facesse parte) relativamente a copyright, tariffazione, tempistica, ecc. All'interno di tale cornice si potrà prendere in esame la possibilità di inviare una digitalizzazione del documento richiesto, tramite software dedicato (Ariel), oppure come attachment di un normale e-mail, oppure ancora parcheggiandolo temporaneamente in una directory dedicata del proprio sito web (eventualmente protetta da password da comunicare al richiedente).

CONSULTAZIONE DI DOCUMENTI PROTETTI

Anche fra le biblioteche pubbliche sta lentamente diffondendosi la prassi, già abituale nelle biblioteche universitarie, di mettere a disposizione dei propri utenti registrati, via web, risorse

informative commerciali (banche dati, periodici elettronici, collezioni di testi digitali, ecc.) o prodotte in proprio ma delle quali non si vuole permettere l'accesso indiscriminato da parte di tutti gli internauti (digitalizzazioni di documenti posseduti dalla biblioteca, banche dati di interesse locale, materiali didattici, ecc.).

Il controllo dell'utenza ammessa alla consultazione di tali materiali si può effettuare con due diverse metodologie: tramite password (che permette di farsi riconoscere e collegarsi da qualsiasi postazione remota) oppure tramite identificazione del cosiddetto "IP number" ovvero della identità sulla rete del computer dal quale l'utente si collega (tipicamente limitando il diritto all'accesso ai computer dotati di IP number all'interno del *range* assegnato a uno o più enti). Esistono pro e contro nella gestione di entrambi i metodi, tanto che l'ideale (piuttosto impegnativo) sarebbe poterli offrire entrambi ai propri utenti.

DIGITAL REFERENCE

Tre sono i livelli, di crescente impegno, su cui può assestarsi l'offerta di "reference service a distanza" di una biblioteca pubblica:

- Predisposizione di VRD (virtual reference desk) e altri repertori di fonti informative, liberamente utilizzabili dagli utenti remoti sul Web della biblioteca.
- Utilizzare, per la creazione di tali VRD e repertori, appositi software (Scout, My Library) che ne permettano la personalizzazione da parte degli utenti registrati.
- Affiancare a tali repertori e VRD (statici o personalizzabili) un vero e proprio VRS (virtual reference service), ovvero la possibilità, per l'utente remoto, di interagire coi bibliotecari per ricevere assistenza personalizzata.

Se già a livello di gestione dell'OPAC la cooperazione fra biblioteche va incoraggiata, nel settore del reference a distanza essa diventa assolutamente indispensabile, sia a livello di predisposizione di VRD (per evitare inutili doppioni e sprechi di risorse e per fornire prodotti di maggiore qualità) che di gestione di VRS (per ottimizzare le risorse umane disponibili, per garantire un orario di servizio maggiore e un tempo di attesa minore e per spartirsi più equamente una utenza non più legata strettamente al territorio).

Per quanto riguarda il VRS, prescindendo da sperimentazioni estremamente ricche sul fronte dell'interazione multimediale (webcam) o della istantaneità della transazione (chat) o della strutturazione del lavoro dello staff (software dedicati), un buon servizio di base può essere fornito utilizzando semplicemente dei form strutturati per l'effettuazione delle richieste da parte degli utenti e una mailing list che conduca tali richieste all'intero staff dei reference librarian coinvolti, ben formati e dotati di precise regole per stabilire chi, quando, come, in che misura e a quale livello dovrà rispondere a ciascuna richiesta.

AGGREGAZIONE DEGLI UTENTI

Per le biblioteche pubbliche che includano fra i propri obiettivi anche quello di offrire agli utenti occasioni di aggregazione sociale non necessariamente legata alla fruizione documentaria, Internet offre la possibilità di allargare enormemente tale funzione, offrendo sul sito della biblioteca strumenti per la creazione di comunità virtuali come mailing list, forum, chat, newsgroup e blog (ciascuno dei quali necessita di un diverso e specifico software di gestione), liberamente utilizzabili dagli utenti in autogestione oppure moderati da bibliotecari o altri addetti.

Per utilizzare tali strumenti esistono sostanzialmente due vie: o affidarsi a servizi (gratuiti o a pagamento) gestiti sui propri server da provider, oppure imparare a usare dei software (gratuiti o a pagamento) da installare sul server della biblioteca o del suo ente di riferimento e da gestire col proprio personale. La prima scelta (soprattutto optando per servizi gratuiti), è la meno costosa ma anche la meno affidabile, la seconda (soprattutto orientandosi su software commerciali) è la più impegnativa in termini di risorse umane, tecnologiche e finanziarie, ma garantisce la massima flessibilità e affidabilità. Un percorso equilibrato potrebbe prevedere l'effettuazione di qualche esperimento poco impegnativo con software o servizi gratuiti, passando successivamente a scelte più impegnative se i risultati fossero incoraggianti e lo sforzo sostenibile.

Si forniscono alcuni indirizzi utili per recuperare software e servizi gratuiti appartenenti a questo ambito.

- **E-mail:**

- <<http://www.katamail.kataweb.it/>>
- <<http://internet.libero.it/comunica/posta.phtml>>
- <<http://mail.virgilio.it>>
- <<http://mail.tiscali.it>>

- **Mailing list:**

- <<http://groups.yahoo.com/>>
- <<http://www.coollist.com/>>
- <<http://www.list.org/>>

- <<http://www.greatcircle.com/majordomo/>>

- **Chat:**

- <http://www.tuttoperinternet.it/software/software_chat_html.htm>

- <<http://www.irchelp.org/>>

- <<http://freechat.raidsoft.com/>>

- <<http://www.icq.com/>>

- **Newsgroups:**

- <<http://www.microbrew.org/products/usieve/>>

- <<http://www.kvaleberg.com/newsx.html/>>

- <<http://www.teranews.com/>>

- **Forum:**

- <<http://forum.snitz.com/>>

- <<http://www.invisionboard.com/>>

- <http://www.webwizguide.info/web_wiz_forums/>

- **Blog:**

- <<http://www.splinder.it>>

- <<http://blog.tiscali.it>>

- <<http://blog.virgilio.it>>
- <<http://new.blogger.com/>>
- <<http://www.geeklog.net/>>

9. Lista di controllo per l'interfaccia di ricerca dell'OPAC

Valida per il catalogo elettronico di ogni biblioteca pubblica toscana di qualsiasi dimensione.

- Verificare che il numero, la dislocazione e le caratteristiche dei terminali disponibili in biblioteca per consultare in loco l'opac siano adatti alle caratteristiche della propria utenza locale.
- Verificare che la stabilità e la velocità della connessione internet per la consultazione a distanza dell'opac siano adatti alle caratteristiche della propria utenza remota.
- Rispettare gli standard internazionali di catalogazione, di visualizzazione dei caratteri e di accessibilità.
- Garantire la possibilità di visualizzare, stampare ed esportare i record, singolarmente o in gruppo (meglio se in più formati).
- Distinguere chiaramente fra i campi del record bibliografico e paratesto (help, loghi, azienda produttrice, link verso l'esterno dell'opac, ecc.). In particolare nome e logo dell'azienda produttrice del software andranno indicati solo in poche pagine ad hoc e non in ogni singolo record o schermata.
- Fornire informazioni chiare ed esaurienti sulla collezione catalogata, sui dati contenuti nell'opac e sulle modalità di interrogazione dell'opac.

Indicare sempre nella homepage dell'opac il numero dei record presenti, la percentuale rispetto ai documenti posseduti e la data dell'ultimo aggiornamento.

10. Bibliografia

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION [1999] *Final report*, by the Task force on the review of the IFLA guidelines for OPAC displays, April 1999,
<<http://www.ala.org/cfapps/archive.cfm?path=alcts/organization/ccs/ccda/tf-opc2.html>>.

ANDREW, Paige G. - MUSSER, Linda R. [1997] *Collaborative design of World Wide Web pages: a case study*, "Information technology and libraries", XVI, 1, p. 34-38.

AUER, Nicole J. [2003] *Bibliography on evaluating web information*, last updated April 25,
<<http://www.lib.vt.edu/research/evaluate/evalbiblio.html>>.

BERTINI, Vanni [2003] *Manuale di redazione AIB-WEB*, redatto da Vanni Bertini per il ramo "Sezioni regionali", versione 2.01, 11 novembre 2003, in AIB-WEB,
<<http://www.aib.it/aib/sezioni/manuale.htm>>.

BORETTI, Elena [1998] *Primi elementi di "webografia"*, "Bollettino AIB", XXXVIII, 1, p. 29-40, oppure <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-1-029.htm>>.

BORETTI, Elena [2000] *Valutare Internet. La valutazione di fonti di documentazione web*, in *AIB-WEB contributi*, febbraio,
<<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>.

CALVO, Marco - CIOTTI, Fabio - RONCAGLIA, Gino - ZELA, Marco A. [2003] *Internet 2004. Manuale per l'uso della rete*, Roma - Bari, Laterza, oppure <<http://www.laterza.it/internet>>.

CARLINI, Franco [1999] *Lo stile del Web. Parole e immagini nella comunicazione di rete*, Torino, Einaudi.

CARRADA, Luisa [2000] *Scrivere per Internet*, Milano, Lupetti.

CLAUSEN, Helge [1999] *Evaluation of library web sites: the Danish case*, "The electronic library", XVII, 2, p. 83-87.

COMBA, Valentina [2000] *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica.

DAVIS, Trisha L. [1997] *The evolution of selection activities for electronic resources*, "Library trends", XLV, 3, p. 391-403.

DI GIROLAMO, Maurizio [2001] *WWW come Intranet. Linee guida per la realizzazione del sito Web della nostra biblioteca*, Università di Milano Bicocca, in AIB-WEB da Marzo 2001, <<http://www.aib.it/aib/contr/digirolamo1.htm>>.

DI GIROLAMO, Maurizio - GNOLI, Claudio [2001] *Linee guida per la visualizzazione negli OPAC: presentazione, discussioni correlate, confronto con alcuni OPAC italiani*, in *Bibliocom 2001*, atti del XLVIII congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 3-5 ottobre 2001, Roma, AIB, 2002, p. 63-69.

FORNARI, Giancarlo - DIODATI, Michele [2000] *Internet per le pubbliche amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini*, prefazione di Giuseppe de Rita, Roma, Buffetti.

FRANZOSO, Sara [2001] *I siti web delle biblioteche venete. Analisi, censimento e valutazione*, tesi di laurea in biblioteconomia, corso di laurea in conservazione dei beni culturali, facoltà di lettere e filosofia dell'Università degli studi di Venezia Ca' Foscari, relatore Riccardo Ridi, anno accademico 1999/2000, in *ESB Forum* da aprile 2001, <<http://www.burioni.it/forum/franz/franz1.htm>>.

FRANZOSO, Sara - RIDI, Riccardo [2002] *Censimento dei siti web delle biblioteche lombarde*, seconda edizione, Milano, Regione Lombardia, Marzo 2002, <<http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/cens2.pdf>>.

GATTO, Eugenio [2000] *Prassi FTP per AIB-WEB*, gennaio 2000, in AIB-WEB, <<http://www.aib.it/aib/w/m0001a.htm>>.

GNOLI, Claudio [2002a] *Informazioni o rumore? Gli utenti di fronte alla complessità dei servizi in rete*, "Biblioteche oggi", XVIII, 1, p. 24-29.

GNOLI, Claudio [2002b] *WWW da bibliotecari. Tradizione documentaria applicata alla rete nell'esperienza di AIB-WEB*, "Bollettino AIB", XLII, 1, p. 43-56, oppure <<http://www.aib.it/aib/boll/2002/02-1-043.htm>>.

HEAD, Alison J. [1999] *Design wise. A guide for evaluating the interface design of information resources*, Medford (New Jersey), Information today.

IFLA [2003a] *Ifla digital reference guidelines*, by the Ifla reference work section, last revision November 4, 2003, <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>>.

IFLA [2003b] *Guidelines for Online public access catalogue (OPAC) displays*, by the IFLA task force on guidelines for OPAC displays, September 30, 2003 draft for worldwide review <<http://www.ifla.org/VII/s13/guide/opacguide03.pdf>>.

LABRIOLA, Rossella - ROSCO, Michele [2003] *Le biblioteche verso il Web marketing*, in *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice bibliografica, p. 237-287.

MARCUCCI, Massimiliano [2002] *I siti web delle biblioteche comunali toscane*, "Biblioteche Oggi", XX, 10, p. 18-31.

METITIERI, Fabio [2003] *Comunicazione personale e collaborazione in Rete. Vivere e lavorare tra email, chat, comunità e groupware*, Milano, Angeli.

METITIERI, Fabio - RIDI, Riccardo [2003] *Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso*, Roma-Bari, Laterza. Nuova edizione aggiornata e disponibile anche online <<http://www.laterza.it/bibliotecheinrete>>.

NIELSEN, Jakob [2000] *Web usability*, traduzione di Walter Vanini, Milano, Apogeo (*Designing Web usability*, Indianapolis, New Riders, 2000).

PARISE, Stefano [2003] *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, a cura di Stefano Parise con la collaborazione di Massimiliano Spinello, Milano, AIB Sezione Lombardia.

POSTAI, Sofia [2001] *Siti che funzionano*, Milano, Hops Libri.

RADFORD, Marie L. - BARNES, Susan B. - BARR, Linda R. [2002] *Web research. selecting, evaluating, and citing*, Boston - London, Allyn & Bacon.

RASETTI, Maria Stella [2000] *L'odalisca sul riscio. L'uso del sito web come strumento di management per valutare e dirigere i processi organizzativi in biblioteca*, "Biblioteche oggi", XVIII, 9, p. 8-20.

RIDI, Riccardo [1996] *La biblioteca virtuale come ipertesto*, "Biblioteche oggi", XIV, 4, p. 10-20.

RIDI, Riccardo [1999a] *Vittime del fuoco amico. Mito e realtà delle interfacce amichevoli*, "Biblioteche oggi", XVII (1999), n. 5, p. 12-17.

RIDI, Riccardo [1999b] *Biblioteche e Web: nuovi strumenti e nuovi modelli di accesso all'informazione*, Pisa, Scuola Normale Superiore, 2 Novembre 1999, atti del seminario a cura di Riccardo Ridi,
<<http://biblio.sns.it/sem01.htm>>.

RIDI, Riccardo [1999c] *Metadata e metatag: l'indicizzatore a metà strada fra l'autore e il lettore*, relazione tenuta al convegno internazionale *The digital library. Challenges and solutions for the new millennium*, Bologna, 17-18 Giugno 1999, testo aggiornato e link controllati il 29 Settembre 1999 per la pubblicazione in AIB-WEB,
<<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/dltridi.htm>>.

RIDI, Riccardo [1999d] *Biblioteche pubbliche sul Web*, testo della relazione tenuta al convegno "La biblioteca pubblica all'ingresso del XXI secolo. Nuovo ruolo e nuovi servizi", Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli - Regione Toscana, Bagno a Ripoli, 26-27 Marzo 1999,
"Milleottocentosessantanove. Bollettino della Società per la Biblioteca circolante di Sesto Fiorentino", n. 22, Giugno 1999, p. 14-16,
oppure <<http://www.bibliotecacircolante.it/1869/1869n22.html>>.

RIDI, Riccardo [1999e] *Censimento dei siti web delle biblioteche lombarde*, 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, p. 19-63.

RIDI, Riccardo [2000] *La qualità del Web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete. Alcuni requisiti fondamentali*, "Biblioteche oggi", XVIII, 7, p. 50-61.

RIDI, Riccardo [2001a] *Lo specchio digitale. La comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione*, "Biblioteche oggi", XIX (2001), n. 6, p. 46-52.

RIDI, Riccardo [2001b] *Il Web bibliotecario come incunabolo digitale*, in: *Riforma universitaria e rivoluzione dei media: una sfida per le biblioteche universitarie*, atti del convegno internazionale a Bolzano, 28-29 Settembre 2000, a cura di Franz Berger e Klaus Kempf, Firenze, Casalini libri, 2001, p. 59-72,
oppure <http://www.digital.casalini.it/unibolzano/pdf/88-85297-64-1_i_007.pdf>.

RIDI, Riccardo [2003] *I siti web delle biblioteche italiane*, in: Associazione Italiana Biblioteche, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2002* a cura di Vittorio Ponzani, in corso di pubblicazione.

ROMAGNOLO, Salvatore [2001] *L'usabilità non è reazionaria e la creatività non è (necessariamente) rivoluzionaria*, in Apogeeonline,
<<http://www.apogeeonline.com/webzine/2001/03/29/01/200103290101>>.

ROSCO, Michele [2003] *Il marketing dell'informazione e della conoscenza. Le biblioteche al tempo della net-economy*, con la collaborazione di Simona Caracciolo, Rossella Labriola, Alfonso Masullo, Milano, Editrice Bibliografica.

RUSSO, Pasquale - SISSA, Giovanna [2000] *Il governo elettronico. Manuale sull'uso del web per scuole e pubbliche amministrazioni che progettano il futuro*, prefazione di Ermanno Granelli, Milano, Apogeo.

SALARELLI, Alberto - TAMMARO, Anna Maria [2000] *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica.

SANTORIO, Arturo [2002] *Quanto valgono i siti web di biblioteca?*, "Biblioteche Oggi", XX, 10, p. 6-17.

SCOLARI, Antonio [2000] *Efficacia vs facilità? Linee di evoluzione degli opac*, in *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, atti del convegno di "Biblioteche oggi", Milano, 11-12 Marzo 1999, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 145-158.

SEADLE, Michael [1997] *The best library-related web sites*, special theme compiled and edited by Michael Seadle, "Library hi-tech", XV, 3-4, p. 7-139.

SPOOL, Jared M. - SCANLON, Tara - SCHROEDER, Will - SNYDER, Carolyn - DE ANGELO, Terri [1999] *Web site usability. A designer's guide*, San Francisco, Morgan Kaufmann.

VAN DER WALT, Pieter - VAN BRAKEL, Pieter [2000] *Task analysis of the webmaster: results of an empirical study*, "Aslib proceedings", LII, 1, p. 20-38.

VEEN, Jeffrey [2001] *Web design. Arte e scienza*, traduzione di Maria Angela Meraviglia, Milano, Apogeo (*The art & science of web design*, Indianapolis, New Riders, 2001).

VISCIOLA, Michele [2000] *Usabilità dei siti Web*, Milano, Apogeo.

WESTON, Paul Gabriele [2002] *Il catalogo elettronico. Dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*, Roma, Carocci.

©Regione Toscana e Riccardo Ridi, 2004.