

Lo specchio digitale

La comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione

di Riccardo Ridi

1. Comunicazione secca e umida

Nel 1996 avevo scritto:

spero siano emersi con chiarezza in questa breve carrellata gli ingredienti fondamentali dell'ipertestualità, intesa in senso ampio, ovvero, ricapitolando: multilinearità (ovvero ipertestualità in senso stretto), multimedialità (o meglio ipermedialità, ovvero il matrimonio – più o meno fecondo – di multilinearità e multimedialità), integrabilità (ovvero estensibilità indefinita) e interattività (ovvero malleabilità). Grazie a tali caratteristiche, variamente miscelate nelle singole realizzazioni concrete, il paradigma ipertestuale (non già una particolare tecnologia ipertestuale) riesce a circoscrivere il catalogo totale delle informazioni disponibili dentro e fuori dalle pareti della biblioteca, convogliandolo nella ricerca dell'interfaccia perfetta che porti l'intero docuverso all'interno di un unico ambiente integrato e interattivo.¹

Devo ammettere, tradendo la mia

Prosegue la pubblicazione di alcuni degli interventi tenuti in occasione del Convegno "Comunicare la biblioteca" (Milano, Palazzo delle Stelline, 15-16 marzo 2001). In questo numero presentiamo le relazioni di Riccardo Ridi e Elena Boretti.

vanità, di essere molto soddisfatto di notare, cinque anni dopo, che effettivamente la direzione verso cui stiamo procedendo è esattamente questa. Non a caso l'argomento all'ordine del giorno sono le tecnologie e i servizi di *linking*,² che permettono di facilitare all'utente e al bibliotecario il passaggio dal riferimento bibliografico al documento primario (o, meglio ancora, dal bisogno informativo alla soddisfazione di tale bisogno), passando attraverso gli OPAC, le banche dati, i cd-rom, i siti web, gli e-journal, le digitalizzazioni effettuate in locale, i cataloghi, le bibliografie e i repertori più svariati, nel modo più intuitivo e meno faticoso possibile,³ proprio come se l'hard disk del proprio pc, i server della biblioteca e gli sterminati scaffali elettronici di Internet costituissero, nel loro complesso, un unico ipertesto.

Fin qui l'accesso ai documenti, che non è certo di interesse secondario, in biblioteca. Ma la strada dell'intermediazione fra offerta e domanda documentaria è lastricata anche di comunicazione, oltre che di informazione. Non basta fornire il documento giusto all'utente giu-

sto al momento giusto al costo giusto, ma bisogna anche comunicare efficacemente con gli utenti per far loro sapere come, dove e quando potranno entrare in contatto con il documento di cui hanno bisogno, nonché, altrettanto efficacemente, con un nugolo di colleghi, collaboratori, fornitori, committenti e referenti con cui interagiamo per raggiungere il nostro obiettivo fondamentale.

Oggi, ai tradizionali strumenti di comunicazione utilizzabili dai bibliotecari si aggiungono quelli elettronici, anch'essi, proprio come i supporti e gli utensili elettronici utilizzati in ambito più strettamente documentario, in rapporto dialettico di continuità/discontinuità con quelli che li hanno preceduti. Sono orgoglioso di parlare, all'indomani degli interventi degli autori del testo italiano di riferimento nell'ambito della comunicazione bibliotecaria e subito dopo quello dell'autrice del recente testo che si candida ad affiancarsi ad esso, focalizzandosi sulla specificità della comunicazione in ambiente elettronico.⁴ Moltissimi sono i debiti del mio intervento a questi due libri. Li saldo in anticipo, evitando di citarli ulteriormente.

Un presupposto fondamentale di ogni teoria della comunicazione sufficientemente matura è che essa non possa ridursi esclusivamente ai suoi contenuti "biematicamente" simbolici, con la loro semantica e sintassi (spesso chiamati "numerici", ma che io vorrei provare a chiamare "secchi" o "freddi"), ma che esista anche una dimensione metalinguistica "pragmatica", "contestuale" o "analogica" (che mi piacerebbe oggi definire "umida" o "calda") che ne arricchisce, ne sfuma, ne contestualizza il messaggio e lo rende più efficace nell'ambito dei rapporti interpersonali. Tanto per capirci, se ora io vi dico "vedo che siete molto interessati alla sottile distinzione fra sintassi, semanti-

ca e pragmatica”, la sintassi è data dalla scelta e dall’ordine delle parole che ho usato, la semantica dal significato delle parole stesse e infine la pragmatica è data da quell’universo di gesti, espressioni facciali, posture, pause, ritmi, inflessioni, contestualizzazioni spaziali e temporali così importanti che possono arrivare fino al punto estremo di capovolgere il messaggio che vi è arrivato rispetto al suo contenuto puramente e astrattamente simbolico.

Se questa premessa è pressoché universalmente riconosciuta, molto meno diffusa è la consapevolezza che infiniti sono i modi in cui si può “umidificare” la comunicazione, e numerosi sono i casi in cui si

resta vincolati, sia nelle teorizzazioni che nella prassi quotidiana, a un modello obsoleto o comunque parziale, estendendolo indebitamente all’intera sfera dell’esperienza comunicativa. Ad esempio la comunicazione in ambito elettronico (e-mail,⁵ mailing list, newsgroup, chat, forum, sms, web, ecc.) viene ancora troppo spesso costretta nel letto di Procuste di modelli comunicativi più tradizionali (che non sono né migliori né peggiori ma diversi), incapaci di coglierne gli aspetti, nel bene e nel male, più autenticamente innovativi.

Cito dal libro di Valentina Comba, a p. 28:

Continua ad esistere la “scissione” [...] tra coloro che preferiscono avere relazione con oggetti (libri, documenti ipertestuali, computer, software, ecc.) piuttosto che con persone, e che sono ben felici di non dover incontrare *de visu* esseri umani, ma di poterli vedere nelle foto che appaiono sulle home-page personali e di dialogare via posta elettronica. Tutto questo è ovviamente normale, e non si vuole qui certo accusare di misantropia i webmaster che fanno opere egregie ma che sono riusciti a scapolarsi il servizio al pubblico. Tuttavia le finalità dell’attività bibliotecaria e di documentazione rimangono legate all’uso da parte dei lettori dell’informazione e dei documenti, nonché alla creazione di conoscenza. Ritorniamo quindi [...] sulla “biblioteca che comunica” e occupiamoci dei “bibliotecari che comunicano”.

A mio avviso posta elettronica e web (spesso intrecciati stretta-

mente fra loro, come mi insegna l’esperienza di lavoro nella redazione di AIB-WEB) sono due modi di comunicare che possono essere efficaci (e “umidi”) esattamente come (e talvolta più) di una telefonata o di un dialogo *de visu*. Ogni medium ha i suoi pro e i suoi contro; nessuno è perfetto; si perde sempre comunque qualcosa. Nessun tipo di comunicazione coglie la “natura” della persona con cui si sta comunicando, neppure nove ore di dialogo “faccia a faccia” o nove settimane e mezzo di contatto “corpo a corpo”. Uno scambio di testi non è detto che funzioni molto peggio, anzi Borges suggeriva che il modo migliore per avvicinarsi a tale “natura” fosse piuttosto esaminare la biblioteca privata della persona in questione, cioè una serie di testi neppure prodotti ma “soltanto” selezionati e ordinati dal loro proprietario. I webmaster non si sono scapolati il servizio al pubblico, lo stanno solo effettuando in modo diverso, anche loro (*soprattutto* loro, come cercherò di convincervi fra un po’) sono “bibliotecari che comunicano”.

Gli esempi che in genere si fanno (me compreso, più sopra) per far capire gli aspetti “umidi” della comunicazione si riferiscono quasi sempre alla comunicazione orale, da cui si prelevano di peso alcune tipiche modalità meta-comunicative (gestualità, tono della voce, ecc.) di cui si lamenta poi l’assenza, ad esempio, nella posta elettronica, “condannata” a utilizzare in loro vece grossolani surrogati come *emoticons* (le “faccine”), sigle e frasi tutte in maiuscolo, oppure a considerarsi “figlia di un dio minore” rispetto a tecnologie come le videoconferenze, che permettano di recuperare almeno una parte degli strumenti meta-comunicativi cui siamo più abituati.

“Drogati” da questi esempi (e – bisogna ammetterlo – da un certo numero di millenni di comuni- ➤



cazione pre-elettronica da cui non è né facile né giusto prescindere), ci pare ovvio e irrimediabile che la comunicazione via e-mail sia “fredda” e soggetta a equivoci più di altre, laddove mi pare che un De Laclos (tanto per fare un nome) sia riuscito a essere piuttosto espressivo nelle sue *Relazioni pericolose*, pur scegliendo la forma del romanzo epistolare, senza bisogno di ricorrere alle *emoticons*, che pure potrebbero benissimo arricchire anche strumenti comunicativi diversi dalla posta elettronica.⁶ Il fatto è che, come comunità, abbiamo molta meno esperienza di e-mail che di chiacchiere in salotto o al bar, e che, come individui, non è facile possedere i mezzi espressivi di un De Laclos o di un Goethe. Siamo solo analfabeti; dobbiamo avere l’umiltà di andare a scuola e imparare; anche nell’ambiente comunicativo e non solo in quello strettamente documentario siamo ancora all’epoca degli incunaboli digitali.⁷

La meta-comunicazione può in realtà essere veicolata anche da media diversi dalla voce e dalla gestualità. Anche senza bisogno di ricorrere a Genette⁸ e limitandoci alla sola posta elettronica, si possono sfruttare para-testi molto espressivi come il soggetto, le citazioni, l’indirizzo di provenienza, l’invio per conoscenza a singole persone o gruppi, gli allegati testuali, grafici o sonori, e altri indicatori come l’ora di spedizione, il ritardo della risposta rispetto alla ricezione, ecc. Non sempre è necessario incontrarsi *de visu* per arricchire di contesto un e-mail: esistono mille tipi di contesti, alcuni dei quali si stanno costruendo una propria realtà virtuale tutta dentro i confini del cyberspazio. Alcune persone sono deliziose in carne ed ossa ma odiose al telefono o via e-mail, per altre vale l’inverso: perché dovremmo ostinarci a considerare sempre più autentico o più efficace il tipo

di comunicazione che talvolta invece fornisce peggiori risultati?

Anche per quanto riguarda la sincronicità del messaggio, tipica della comunicazione orale, si tratta di una particolare modalità di comunicazione, non il modello cui tenderebbero tutte le forme di scambio comunicativo. Personalmente non credo che e-mail e sms la ricerchino sempre come un ideale. Anzi, risposte immediate che si limitino a concordare o dissentire senza aggiungere nient’altro sono talvolta addirittura fastidiose, soprattutto nelle mailing list. È vero che “anche nei messaggi di posta elettronica il silenzio (o l’omissione di risposta) ‘comunica’ qualcosa”,⁹ ma non si può dire a priori cosa.

La comunicazione elettronica può quindi essere “umida” quanto quella tradizionale, basta imparare ad utilizzare gli “umidificatori” appropriati, con cui abbiamo ancora poca dimestichezza. Ma se questa tesi, estrema, non vi convincesse, provate a domandarvi se è poi davvero indispensabile che, nell’ambito della comunicazione bibliotecaria (e, ancora più specificamente, nella transazione informativa tipica del reference service, che ne costituisce il nocciolo più specifico) ci sia tutta la “umidità” e il “calore” che riteniamo indispensabili in altri generi di comunicazione interpersonale. Certo, quando sono presenti il risultato è migliore,¹⁰ non lo nego, ma se la scelta fosse tra fornire, con le risorse a vostra disposizione, un servizio di reference di base, onestamente “freddo”, a tutti gli utenti che ne hanno bisogno oppure soddisfare alla perfezione, attraverso una transazione “calda” di alta qualità, solo la metà delle richieste, cosa scegliereste?

Faccio due esempi. La scuola di massa fornisce un’educazione sicuramente di qualità inferiore rispetto a quella impartita da istituti privati accuratamente selezionati e

operanti a domicilio, ma la impartisce a milioni di persone che non si sarebbero mai potute permettere il lusso di un educatore personale. Molti sostengono che il suono di un cd-audio sia più “freddo” di quello di un disco in vinile, ma il paragone vale solo per un vinile appena acquistato, perché con il trascorrere del tempo gli inevitabili fruscii ne renderanno ben poco confortevole l’eventuale “calore” che comunque perdurasse.

2. Il male minore

Insomma, è tutto sommato inutile che apocalittici e integrati stiano a litigare se sia migliore la comunicazione mediata o immediata, quella sincrona o asincrona, quella *de visu* “in locale” o quella a distanza “in remoto”, quella tradizionale o quella elettronica. Mille e mille sono i modi di comunicare, e l’ideale sarebbe poterli utilizzare tutti, scegliendo di volta in volta quello più adatto a quel particolare utente che abbiamo “per le mani” (stavo per dire “di fronte”), alle nostre personali possibilità, capacità e, perché no, vibrazioni e, complessivamente, all’ottimizzazione dello specifico scambio informativo, che resta il nostro obiettivo di fondo. Non sempre è possibile scegliere, però. E allora occorre individuare il male minore.

Il male minore, domani e forse già oggi, è la comunicazione elettronica, perché è l’unica che ci permetterà di entrare in contatto con quegli utenti temporaneamente o stabilmente remoti di cui tratta la relazione successiva di Elena Boretti e che costituiranno l’utenza principale delle biblioteche del futuro. Ma anche con gli utenti temporaneamente o stabilmente locali, riuscire a convogliare in media elettronici una quota importante delle transazioni informative porterà benefici in termini di precisione,

standardizzazione, economia di risorse, monitoraggio, misurazione, valutazione, equità, ecc. Per non parlare, infine, dei contatti con i fornitori e con i colleghi interni ed esterni (con i quali ormai la comunicazione/collaborazione mediata dal computer dovrebbe essere prassi consolidata, teoricamente giustificata e pragmaticamente misurata nella sua maggiore efficienza) e con gli stakeholder amministrativi e politici (con i quali invece ho l'impressione che la comunicazione elettronica sia appena agli inizi).

Ma come deve essere organizzata la comunicazione elettronica bibliotecaria per essere efficace almeno quanto, e possibilmente più, di quella tradizionale? La risposta sta in due parole chiave: integrazione e interazione, che compaiono, oltre che nel titolo di questo intervento, anche nella definizione di ipertestualità riportata in apertura. Questi due concetti sono fondamentali non solo per l'efficacia della mediazione documentaria/informativa, ma anche per quella della comunicazione all'interno dell'ambiente in cui tale mediazione si effettua. D'altronde sia l'organizzazione e l'accesso alla documentazione che la correlata comunicazione sono parte integrante di quel paradigma ipertestuale all'interno di cui ciascuna biblioteca si iscrive. E così come

ogni biblioteca, anche se completamente cartacea, è già ipertestuale e virtuale, benché di una ipertestualità e virtualità latenti [in cui,] man mano che il tasso di virtualizzazione aumenta, non può che aumentare anche quello di ipertestualizzazione.¹¹

così anche la comunicazione elettronica esalterà quelle caratteristiche di integrazione e interazione che erano già presenti nella comunicazione tradizionale più efficace. Integrazione significa estensibilità indefinita, ovvero che non devono

esistere isole di non-comunicazione, che ogni angolo e ogni protagonista delle attività bibliotecarie deve essere raggiunto e integrato in un processo comunicativo globale che non ammette eccezioni, pena il fallimento, anch'esso globale, dell'intero processo. La comunicazione elettronica sarà dunque capillare, continua, omnicomprensiva, oppure non sarà.

Interazione significa malleabilità, ovvero così come in ambiente elettronico leggere un documento non è un'operazione neutra neppure per il documento stesso, che cambia in base a percorsi, annotazioni, legami diversi, allo stesso modo nella comunicazione elettronica chi emette il messaggio non può restare neutro rispetto al feedback da parte di chi lo riceve. Lascio la parola a Di Domenico e Rosco:

La capacità di ascolto è uno dei pilastri della comunicazione efficace; ciò vale per le organizzazioni non meno che per gli individui. Cogliere i segnali di ritorno [...], adeguare le modalità di comunicazione ai diversi contesti; rinunciare a intenti manipolatori; partire dai bisogni, dalle aspettative e dai desideri dell'interlocutore; sviluppare la capacità di ricevere messaggi; far dei reclami una risorsa organizzativa; imparando ad ascoltare, si impara a comunicare.¹²

La comunicazione elettronica sarà dunque personalizzata, collaborativa, empatica, oppure non sarà.

3. A quando le Cinquecentine digitali?

Spesso si confrontano fra loro, nel dibattito professionale, due diverse interpretazioni di ciò che è più o meno "biblioteconomico", ovvero di ciò che dovrebbe interessare dal punto di vista professionale un bibliotecario (che pure, come qualsiasi altro essere umano, ha diritto a mille altri punti di vista sul mondo).¹³ Secondo la prima interpreta-

zione tutto ciò che accade entro le pareti di una biblioteca è biblioteconomico, incluse quindi mostre, presentazioni, gare, proiezioni, spettacoli ed eventi aggreganti in genere, con qualunque contenuto. Secondo l'altra è invece biblioteconomico tutto e solo ciò che riguarda l'intermediazione documentaria fra bisogno e offerta informativa, ovunque essa avvenga, dentro e fuori dalle pareti bibliotecarie. Sono due concezioni opposte fra loro, di ardua, se non impossibile ricomposizione e mediazione.

Puntare, per il futuro del nostro mestiere, sulla prima interpretazione, costituirebbe, a mio avviso, un vero e proprio suicidio professionale, perché da una parte ci legerebbe mani e piedi a una particolare tipologia di edificio fisico sul cui futuro non tutti scommetterebbero, e dall'altra ci manterrebbe sostanzialmente estranei rispetto a quei bisogni di intermediazione e organizzazione documentaria che con sempre maggior forza nascono nell'ambito della cosiddetta "società dell'informazione" e che solo raramente vengono convogliati verso le tradizionali organizzazioni bibliotecarie, archivistiche e documentarie in cui operiamo. Assai più lungimirante sarebbe piuttosto puntare sulla seconda interpretazione, nella professione, nella attività associativa e soprattutto nel settore formativo, incluso quello universitario.¹⁴

Perché dico questo? Perché esiste uno strumento che pare fatto apposta per comunicare sia verso l'esterno che verso l'interno¹⁵ della biblioteca con le modalità di integrabilità e interattività or ora illustrate e che è anche il luogo ideale in cui i bibliotecari possono cercare di passare dalla prima alla seconda delle due interpretazioni della professione appena ricordate. Si tratta di un luogo virtuale, che in un certo senso fa parte della biblioteca e in un altro senso ne ➤

sta fuori, un luogo che si candida ad essere l'interfaccia perfetta fra l'intermediazione informativa che avviene *dentro* e quella che avviene *fuori* dalla biblioteca. Avrete già capito che sto alludendo al web, che in biblioteca sta diventando, giorno dopo giorno, un fronte di lavoro sempre più cruciale.

Finora il web bibliotecario è stato lo specchio digitale, più o meno fedele o deformante, in cui la biblioteca comunicava a se stessa e al mondo esterno l'immagine che aveva di sé, della propria organizzazione, dei propri servizi. Si sta avvicinando il momento in cui il web costituirà piuttosto una fetta molto grossa, se non addirittura predominante e talvolta unica, di ciò che la biblioteca a tutti gli effetti è, o almeno di ciò che riuscirà ad essere nel nuovo mercato dell'informazione in cui dovrà riposizionarsi. Non più *specchio*, dunque, ma *realtà*, sebbene virtuale.

Maria Stella Rasetti ha recentemente scritto che è

probabile che tra breve possa dirsi chiusa la fase dei cosiddetti "incunabili web"¹⁶ per lasciare spazio a prodotti informativi più adulti.¹⁷

Personalmente sono più pessimista, e credo che siamo appena all'inizio del cammino, anche se almeno la direzione intrapresa è spesso (ma non sempre) quella giusta, come risulta anche dal confronto fra due analoghi censimenti di siti web bibliotecari effettuati rispettivamente in Lombardia a inizio 1999¹⁸ e in Veneto a inizio 2001¹⁹ (cfr. tabella 1), cui lascio il compito di titoli di coda di questo intervento. ■

Note

¹ RIDI [1996] p. 14.

² Se ne è parlato molto, ad esempio, nel recente Convegno "Strumenti e strategie per la costruzione della bi-

blioteca ibrida", tenutosi a Firenze il 14 febbraio 2001, <<http://ensemble.unipd.it/new/programma.html>>.

³ So bene che molti, a questo punto, parlerebbero di "trasparenza", riferendosi ai concetti di intuitività e immediatezza tipici di queste tecnologie, ma io continuo invece ostinatamente a privilegiare, nel concetto di "trasparenza", il versante che riguarda il "rendersi conto" di ciò che sta avvenendo senza affidarsi acriticamente al flusso della corrente. Purtroppo troppo spesso ciò che è trasparente in un'accezione del termine non lo è affatto nell'altra.

⁴ Mi riferisco, ovviamente, a DI DOMENICO - ROSCO [1998] e a COMBA [2000].

⁵ Per una analisi, interessante ma per molti versi discutibile, dell'uso della posta elettronica in ambiente lavorativo, cfr. KAPECZ [2000].

⁶ Ringrazio Vanni Bertini e Carlotta Nerozzi per una stimolante conversazione privata (*de visu*) su queste tematiche e per l'esempio delle *Relazioni pericolose*. Molto utile mi è stato anche il dibattito pubblico che ho condotto con Alessandro Bertoni, Maurizio Messina e l'autrice stessa in occasione della presentazione di COMBA [2000] svoltasi a Venezia lo scorso 5 febbraio.

⁷ Cfr. RIDI [2000].

⁸ Cfr. GENETTE [1989].

⁹ Cfr. COMBA [2000] p. 55.

¹⁰ Benché, talvolta, possano anche esistere casi in cui una maggiore "seccchezza" della comunicazione conduca a risultati ancora migliori, o altri in cui aspetti di eccessiva "umidità", comunque veicolata, possano risultare inutili o addirittura controproducenti. Una transazione di reference condotta via e-mail, anche se forse totalizza qualche punto in meno dal punto di vista degli aspetti "umidi" rispetto a una transazione tradizionale, sicuramente ne totalizza, se ben condotta, parecchi in più sul fronte "secco", grazie a caratteristiche come la memorizzabilità, ripetibilità, modularità, reindirizzabilità, ecc.

¹¹ RIDI [1996] p. 16.

¹² DI DOMENICO - ROSCO [1998] p. 54.

¹³ Cfr., ad esempio, REVELLI [2000].

¹⁴ Parafrasando Karl von Clausewitz si potrebbe adottare, come slogan per questa campagna di "biblioteconomizzazione" della società, il motto "la biblioteconomia è troppo importante per lasciarla ai (soli) bibliotecari".

¹⁵ Cfr., ad esempio, per la comunicazione "esterna" COHEN - STILL [1999], MEDEIROS [1999], STILL [1997] e, per quella "interna", DI GIROLAMO [2001], RASETTI [2000], RIDI [1998].



¹⁶ Cfr. RIDI [2000].

¹⁷ RASETTI [2000] p. 8.

¹⁸ Cfr. RIDI [1999], che censisce 85 siti (78 di singole biblioteche e 7 di sistemi bibliotecari). Cfr. anche RIDI [2001].

¹⁹ Cfr. FRANZOSO [2001], che censisce 80 siti (71 di singole biblioteche e 9 di sistemi bibliotecari).

Bibliografia

COHEN, Laura B. – STILL, Julie M. [1999] *A comparison of research university and two-year college library web sites: content, functionality, and form*, "College & research libraries", May, p. 275-289.

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

DI DOMENICO, Giovanni – ROSCO, Michele [1998] *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica.

DI GIROLAMO, Maurizio [2001] *WWW come intranet. Linee guida per la realizzazione del sito web della nostra biblioteca*, Università di Milano Bicocca, creazione 1 maggio 1999, ultimo aggiornamento 23 settembre 1999, <<http://users.unimi.it/~bibliou6/intra/intranet.htm>>, dal 12 marzo 2001 disponibile anche in AIB-WEB Contributi, a cura di Maurizio di Girolamo e Claudio Gnoli, <<http://www.aib.it/aib/contr/digirolamo1.htm>>.

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, corelatore Giorgio Bussetto, anno accademico 1999/ 2000.

GENETTE, Gérard [1989] *Soglie. I dintorni del testo*, a cura di Camilla Maria Cederna, Torino, Einaudi (Seuils, Paris, Seuil, 1987).

KAPECZ, Akos [2000] *Quella maledetta e-mail... e i suoi effetti sul mercato del lavoro*, a cura di Akos Kapecz, Roma, DeriveApprodi.

MEDeiros, Norm [1999] *Academic library web sites. From public relations to information gateway*, "College and research libraries news", LX, 7, p. 527-529; p. 561. ➤

Tab. 1 - Confronto tra i censimenti di siti web effettuati in Lombardia e Veneto

Contestualizzazione

Nome della biblioteca nella homepage: LOM 1999 = 93%, VEN 2001 = 81%.

Nome della biblioteca in tutte le pagine: LOM 1999 = 70.6%, VEN 2001 = 36%.

Nome dell'ente nella homepage: LOM 1999 = 60%, VEN 2001 = 61%.

Nome dell'ente in tutte le pagine: LOM 1999 = 49.4%, VEN 2001 = 35%.

Link alla homepage della biblioteca in tutte le pagine:

LOM 1999 = 45.9%, VEN 2001 = 60%.

Link alla homepage dell'ente: LOM 1999 = 60%, VEN 2001 = 71%.

Recapiti tradizionali: LOM 1999 = 84.7%, VEN 2001 = 85%.

Recapiti elettronici: LOM 1999 = 74.1%, VEN 2001 = 85%.

Indicazioni di responsabilità e datazione

Nome del responsabile del sito: LOM 1999 = 30.6%, VEN 2001 = 38%.

Nome del curatore/autore in ogni pagina: LOM 1999 = 14.1%, VEN 2001 = 18%.

Data di creazione: LOM 1999 = 1.17%, VEN 2001 = 9%.

Data di aggiornamento in ogni pagina: LOM 1999 = 53%, VEN 2001 = 43%.

Informazioni e servizi

Presentazione: LOM 1999 = 53%, VEN 2001 = 55%.

Storia: LOM 1999 = 31.7%, VEN 2001 = 33%.

Rapporto: LOM 1999 = 7%, VEN 2001 = 18%.

Regolamento vigente: LOM 1999 = 16.5%, VEN 2001 = 39%.

Regolamenti non vigenti: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 0%.

Informazioni sulla collezione: LOM 1999 = 62.2%, VEN 2001 = 78%.

Informazioni sugli orari: LOM 1999 = 81.2%, VEN 2001 = 98%.

Informazioni sui servizi (ILL & DD attivo): LOM 1999 = 27%, VEN 2001 = 50%.

Informazioni sui servizi (ILL & DD passivo): LOM 1999 = 16.5%, VEN 2001 = 40%.

Informazioni sui servizi (reference service): LOM 1999 = 25.9%, VEN 2001 = 41%.

Informazioni sui servizi (fotocopie): LOM 1999 = 38.8%, VEN 2001 = 56%.

Informazioni sui servizi (accesso a internet): LOM 1999 = 17.6%, VEN 2001 = 21%.

Informazioni sui servizi (prestito locale): LOM 1999 = 41.2%, VEN 2001 = 74%.

Informazioni sui servizi (consultazione locale): LOM 1999 = 30.6%, VEN 2001 = 64%.

Servizi a distanza (ILL & DD passivo): LOM 1999 = 5.9%, VEN 2001 = 25%.

Servizi a distanza (reference service): LOM 1999 = 1 sito, VEN 2001 = 4 siti.

Servizi a distanza (prenotazione prestito locale): LOM 1999 = 3 siti, VEN 2001 = 2 siti.

Servizi a distanza (prenotazione consultazione locale): LOM 1999 = 0 siti, VEN 2001 = 2 siti.

Servizi a distanza (prenotazione corsi): LOM 1999 = 0 siti, VEN 2001 = 5 siti.

Servizi a distanza (altri servizi): LOM 1999 = 1 sito, VEN 2001 = 5 siti.

Mostre virtuali: LOM 1999 = 0 siti, VEN 2001 = 4 siti.

Schemi di classificazione: LOM 1999 = 5.9%, VEN 2001 = 16%.

Novità: LOM 1999 = 12.9%, VEN 2001 = 34%.

FAQ: LOM 1999 = 1 sito, VEN 2001 = 0 siti.

Immagini

Immagini della biblioteca: LOM 1999 = 15.3%, VEN 2001 = 43%.

Logo della biblioteca o dell'ente: LOM 1999 = 50.6%, VEN 2001 = 49%.

Mappa interna: LOM 1999 = 2.3%, VEN 2001 = 8%.

Mappa esterna: LOM 1999 = 11.7%, VEN 2001 = 31%.

Icone orientative: LOM 1999 = 43.5%, VEN 2001 = 48%.

Icone decorative: LOM 1999 = 22.3%, VEN 2001 = 68 %.

Icone animate: LOM 1999 = 9.4%, VEN 2001 = 40 %.

Riproduzioni grossolane di documenti: LOM 1999 = 8.2%, VEN 2001 = 11%.

Testo alternativo: LOM 1999 = 27%, VEN 2001 = 31%.

Cataloghi

Interrogazione OPAC Telnet della biblioteca: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 0%.

Interrogazione OPAC www della biblioteca: LOM 1999 = 15.3%, VEN 2001 = 19%.

Interrogazione OPAC Telnet collettivo: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 18%.
Interrogazione OPAC www collettivo: LOM 1999 = 49.4%, VEN 2001 = 71%.
Informazioni sull'OPAC Internet: LOM 1999 = 40%, VEN 2001 = 40%.
Informazioni sull'OPAC locale: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 11%.
Informazioni sui cataloghi non elettronici locali: LOM 1999 = 12.9%, VEN 2001 = 29%.
Informazioni sui cataloghi pubblicati: LOM 1999 = 3.5%, VEN 2001 = 6%.
Bollettini delle nuove accessioni: LOM 1999 = 21.2%, VEN 2001 = 26%.
Elenchi di periodici posseduti: LOM 1999 = 36.5%, VEN 2001 = 53%.
Elenchi di altri documenti posseduti: LOM 1999 = 34.1%, VEN 2001 = 41%.
Bibliografie: LOM 1999 = 7%, VEN 2001 = 13%.

Risorse informative esterne per tutti

Link a fonti Internet generali (indici e VRD): LOM 1999 = 21.2%, VEN 2001 = 30%.
Link a fonti Internet generali (OPAC e biblioteche): LOM 1999 = 35.3%, VEN 2001 = 53%.
Link a fonti Internet generali (altre risorse): LOM 1999 = 23.5%, VEN 2001 = 33%.
Link a fonti Internet specifiche (indici e VRD): LOM 1999 = 17.6%, VEN 2001 = 35%.
Link a fonti Internet specifiche (OPAC e biblioteche): LOM 1999 = 25.8%, VEN 2001 = 48%.
Link a fonti Internet specifiche (altre risorse): LOM 1999 = 25.8%, VEN 2001 = 48%.
Link a fonti Internet per lo staff: LOM 1999 = 10.6%, VEN 2001 = 29%.
Link al contesto territoriale: LOM 1999 = 17.6%, VEN 2001 = 35%.

Risorse informative interne per tutti

Guide a Internet o alla ricerca bibliografica: LOM 1999 = 2.3%, VEN 2001 = 14%.
Versioni elettroniche di documenti pubblicati dalla biblioteca: LOM 1999 = 5.9%, VEN 2001 = 8%.
Versioni elettroniche di documenti conservati dalla biblioteca: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 3%.

Risorse informative interne ed esterne solo per utenti registrati

Interrogazione protetta di banche dati locali: LOM 1999 = 9.4%, VEN 2001 = 43%.
Interrogazione protetta di banche dati remote: LOM 1999 = 3.5%, VEN 2001 = 38%.
Interrogazione protetta di e-journal remoti: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 28%.
Interrogazione protetta di documentazione interna: LOM 1999 = 2.3%, VEN 2001 = 2%.

Staff e feedback

Staff (nominativi): LOM 1999 = 41.2%, VEN 2001 = 69%.
Staff (e-mail): LOM 1999 = 31.7%, VEN 2001 = 56%.
Staff (immagini): LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 5%.
Staff (homepage): LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 8%.
Registro degli ospiti: LOM 1999 = 16.5%, VEN 2001 = 0%.
Registro dei reclami o dei desiderata: LOM 1999 = 20%, VEN 2001 = 29%.

Indici

Indice gerarchico: LOM 1999 = 16.5%, VEN 2001 = 5%.
Indici alfabetici: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 1%.
Motore della biblioteca: LOM 1999 = 1 sito, VEN 2001 = 0 siti.
Motore dell'ente: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 4%.
Motore in comune: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 0%.
Motore generale presettato: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 13%.

Metadata

Contatore accessi: LOM 1999 = 21.2%, VEN 2001 = 20%.
Statistiche accessi: LOM 1999 = 15.3%, VEN 2001 = 4%.
Archivio delle vecchie pagine: LOM 1999 = 0%, VEN 2001 = 0%.
Metatag: LOM 1999 = 82.3%, VEN 2001 = 65%.
URL appropriato: LOM 1999 = 83.5%, VEN 2001 = 79%.
Disclaimer copyright: LOM 1999 = 16.5%, VEN 2001 = 21%.

Versioni alternative

Traduzioni: LOM 1999 = 15.3%, VEN 2001 = 10%.
Versioni alternative: LOM 1999 = 4.7%, VEN 2001 = 3%.

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", 18, 9, p. 8-20.

REVELLI, Carlo [2000] *I compiti della biblioteca e i doveri del bibliotecario. Un delicato equilibrio tra ampliamento degli orizzonti e difesa dell'identità*, "Biblioteche oggi", 18, 9, p. 42-51.

RIDI, Riccardo [1996] *La biblioteca virtuale come ipertesto*, "Biblioteche oggi", 14, 4, p. 10-20.

RIDI, Riccardo [1998] *Da Internet a intranet: come cambia la comunicazione tra i professionisti dell'informazione, in Infrastrutture informative per la biomedicina: quali servizi per l'utente del 2000?*, Convegno organizzato dall'Istituto superiore di sanità in collaborazione con l'Associazione italiana biblioteche, Roma, 4-5 dicembre 1997, atti a cura di Vilma Alberani, Paola De Castro, Elisabetta Poltronieri, Roma, Istituto superiore di sanità, 1998, p. 137-146, oppure <<http://www.aib.it/aib/editoria/pub051-137.htm>>.

RIDI, Riccardo [1999] *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] *Il web bibliotecario come incunabolo digitale*, di prossima pubblicazione negli atti del Convegno "Riforma universitaria e rivoluzione dei media: una sfida per le biblioteche universitarie", Bolzano, Biblioteca universitaria, 28-29 Settembre 2000; già disponibile, da dicembre 2000, in rete, <http://www.unibz.it/libraryconference/pdf/re_l_ridi.pdf>.

RIDI, Riccardo [2001] *La qualità del web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete. Alcuni requisiti fondamentali, in La qualità nel sistema biblioteca. Innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, p. 194-215.

STILL, Julie [1997] *The library web*, edited by Julie Still, Medford (NJ), Information today.