

Informazioni o rumore?

Gli utenti di fronte alla complessità dei servizi in rete

di Claudio Gnoli

Il rapido sviluppo e soprattutto la diffusione delle tecnologie telematiche permettono oggi di offrire agli utenti delle biblioteche un insieme di servizi ricco e articolato direttamente attraverso la rete. Lo strumento informativo più classico della biblioteca, il catalogo, è accessibile da chiunque e comodamente interrogabile anche a distanza nella forma dell'OPAC; ma più in generale, attraverso la rete, e in particolare il Web e la posta elettronica, la biblioteca può proporsi come una porta qualificata verso l'universo dell'informazione elettronica, offrendo guide a risorse selezionate di probabile utilità per il proprio pubblico, servizi di reference a distanza, ricezione di proposte di acquisto e richieste di documenti, fino ad arrivare alla fornitura di interi documenti.¹ In un certo senso la rete, permettendo lo scambio e la gestione di informazioni con straordinaria efficienza, sembra essere nata

apposta per le biblioteche e per le funzioni da loro svolte.

Ma, come ben sappiamo, non è facile né scontato fare in modo che tali potenzialità, all'origine quasi illimitate, vengano veramente sfruttate a fondo, fino a raggiungere il livello finale che dovrebbe costituire lo scopo ultimo delle istituzioni bibliotecarie: la fruizione delle informazioni da parte degli utenti. Un insieme di ostacoli tecnici, organizzativi, burocratici si frappone lungo il percorso, determinando una continua dispersione delle informazioni, le quali si confondono con altri elementi che dovrebbero essere accessori: l'entropia, cioè il disordine, aumenta, e il rendimento del "motore documentario" risulta alla fine basso. Mi sembra che questo insieme di problemi possa essere riassunto nell'idea di *complessità*: complessità del sistema informativo che aumenta la distanza fra gli utenti e le informazioni delle quali hanno bisogno.

Vorrei qui considerare alcuni aspetti esemplificativi di questa situazione, tratti dalla realtà quotidiana delle nostre biblioteche, per cercare di meglio comprendere i problemi e aiutarci a immaginare alcune soluzioni.

Il prezzo del lusso

Come in tutta la rete, anche nei siti Web delle biblioteche si vanno diffondendo interfacce "arricchite" di elementi grafici, animati, e di altre soluzioni tecnicamente sofisticate consentite dallo sviluppo dei linguaggi di programmazione destinati ai documenti in linea (HTML, Java ecc.). Se la prima impressione davanti a queste novità può essere positiva, non bisogna dimenticare che esse implicano importanti problemi di comunicazione. Sul piano tecnico, queste sofisticazioni rappresentano ostacoli a volte anche insormontabili per gli utenti che si collegano alla rete con mezzi non altrettanto sofisticati e costosi, poiché richiedono lunghi tempi di collegamento per trasferire i loro file di grosse dimensioni, e browser sufficientemente moderni per far funzionare i loro marchingegni. Spesso, in mancanza di tali condizioni, gli utenti si trovano nell'impossibilità pratica di utilizzare le risorse informative, senza che siano previste vie alternative: l'unica, beffarda informazione fruibile è che "questa pagina è visualizzabile con il browser X versione N o superiore". Queste risorse dall'uso apparentemente facilitato si rivelano dunque, sul piano più sostanziale dell'accesso alle informazioni, tutt'altro che "amichevoli".²

La palma del lusso controprodotto spetta probabilmente al sito Teche della RAI <<http://www.teche.rai.it>>, attraverso il quale si dovrebbe poter accedere, fra l'altro, ai cataloghi della biblioteca di questa istituzione nazionale. Per farlo, occorrerebbe selezionare la voce "biblioteca" da un menu grafico, la cui comparsa è, però, spesso ritardata e che in un primo periodo non era comunque funzionante. In alternativa si potrebbe effettuare un *click* su una delle facce di un cubo rotante, ciascuna rappresentata da un'icona corrispondente a

L'articolo ripropone gli argomenti affrontati dall'autore nella relazione presentata al Convegno "Servizi formativi e informativi in rete" (Modena, 3-4 giugno 1999), organizzato dalla Provincia di Modena e dal CEDOC (Centro provinciale di documentazione).

una sezione del sito; ma ciò richiede (a) di attendere lungamente che si completi il collegamento a tale complicata pagina, (b) di attendere che la rotazione (casuale?!) del cubo ponga in evidenza la faccia con l'icona relativa alla biblioteca, (c) di comprendere al volo il significato di tale icona, (d) di riuscire a effettuare il *click* nell'angusto spazio e nel breve tempo in cui l'icona è accessibile! Nel caso di connessioni in rete non velocissime, queste operazioni possono di fatto risultare assai problematiche.

Di problemi di ipertecnologia, sebbene in forma meno estrema, soffre anche l'interfaccia del maggiore catalogo nazionale, SBN. La comparsa di un'interfaccia Web di SBN ha costituito senza dubbio un grande passo in avanti per la diffusione delle informazioni bibliografiche su scala nazionale. Tuttavia nella realizzazione di tale interfaccia sono state compiute scelte "lussuose" che possono entrare in contrasto con la funzione di servizio di larghissimo utilizzo propria di questo catalogo. La homepage corrispondente all'indirizzo più generale e facilmente memorizzabile <<http://opac.sbn.it>> è in effetti una sorta di copertina grafica, dalla quale occorre selezionare un link non molto evidente per arrivare alla risorsa di uso più comune, ossia l'OPAC vero e proprio. In esso, poi, la presenza di *frame* e di vari elementi grafici, se da un lato rendono l'interfaccia elegante e abbastanza chiara, dall'altro comportano lentezze di collegamento, difetti di visualizzazione su alcuni monitor, e anche veri e propri problemi di dialogo: per gli utenti infatti, come ho potuto constatare, risulta molto poco intuitivo che, una volta immessi i termini da cercare, si debba premere il pulsante "cerca", poco evidente e talvolta anche nascosto oltre il bordo destro o quello inferiore dello schermo. Problemi simili si riscontrano nelle schermate attra-

verso le quali occorre successivamente navigare per arrivare alle schede bibliografiche di proprio interesse.

Se si può essere indotti a credere che tali soluzioni siano rese particolarmente opportune dalle caratteristiche e dalle funzioni del catalogo nazionale, ci si deve allora chiedere come mai l'interfaccia Web del catalogo della maggiore biblioteca del mondo, la Library of Congress <<http://lcweb.loc.gov>>, presente in rete da molto tempo prima delle nostre biblioteche nazionali, appaia tuttora estremamente semplice: nella pagina di *simple search* compare infatti un solo box nel quale inserire i termini cercati, accompagnato da poche indicazioni in forma testuale. Nella pagina di *advanced search* le possibilità di ricerca sono

più articolate, ma la grafica è analoga. La scelta compiuta da una tale istituzione, che non mancherebbe certo di fondi né di tecnologia per realizzare strumenti più complessi, deve far riflettere: evidentemente si punta a permettere che le informazioni rilevanti possano arrivare a *qualsiasi* utente, compresi quelli lontani e dotati di mezzi relativamente poveri, senza preoccuparsi troppo della veste con cui tali informazioni sono confezionate.

Nel panorama italiano, particolarmente rigoroso e sobrio è lo stile del sito AIB-Web, mantenuto dall'Associazione italiana biblioteche <<http://www.aib.it>>: la redazione di AIB-Web, infatti, si sforza consapevolmente di strutturare le informazioni secondo criteri biblioteconomici e che favoriscano l'accessibilità ►

LIBRARY OF CONGRESS CATALOGS
Simple Search

Title -- search terms may be taken from a book's title, subtitle, or statement of responsibility.
 Personal Name -- search terms must be taken from **ONE** person's name only.

Enter Search Term(s):

Submit Query Clear Form

Database Availability: (4:35 a.m. - 9:30 p.m. Mon.-Fri.) (4:35 a.m. - 5:00 p.m. Sat.) (11:35 a.m. - 5:00 p.m. Sun.) All times USA Eastern

Use of this form results in a combined search of the following LC files: Books File, Computer Files, In-process Files, JACKPHY File, Manuscripts File, Maps File, Music File, Serials File, and Visual Materials File (approximately 6.3 million records). The Advanced Search Form must be used to search the Name Authority File, the National Union Catalog, the PreMARC File, and the Subject Authority File. See [LC MUMS Databases Searchable via Z39.50](#) for a brief description of the individual files.

For more complex searches, use [Advanced Search \(multiple terms using Boolean operators\)](#)
For derived-key searches, use [Derived-Key Search \(author or title are known\)](#)
To search a different database, use [LC WWW/239.50 Gateway](#)

 **Library of Congress**
Comments: [lcweb@loc.gov]03/26/98

La maschera di "ricerca semplice" dell'OPAC della Library of Congress (dopo la stesura di questo articolo, la LC ha varato un nuovo OPAC, la cui maschera di ricerca base è ancora più semplificata)

piuttosto che l'apparenza, come viene spiegato nella documentazione tecnica associata al sito <<http://www.aib.it/aib/w/w.htm3>>.

Problemi di dialogo con strumenti poco trasparenti

I problemi di comunicazione con gli utenti si ritrovano in vari gradi e combinazioni nelle centinaia di OPAC locali o specializzati che popolano la porzione italiana della rete. I casi scelti qui di seguito vogliono costituire solo degli esempi utili alla descrizione dei problemi in gioco, senza naturalmente porsi come una critica specifica ai particolari enti coinvolti, proprio perché questioni simili riguardano in generale tutte le realizzazioni in rete prodotte dalle nostre biblioteche. Una delle situazioni più tipiche è l'enigmaticità delle schermate visualizzate: ad esempio, l'OPAC del Dipartimento di matematica di Bari <<http://enterprise.dm.uniba.it/ricerche.html>>, pur fornendo fin dall'inizio alcune spiegazioni su come procedere nella ricerca, non mostra alcuna maschera, ma solo un menu di cinque voci che possono apparire piuttosto misteriose agli occhi di un estraneo ("ams indicativo", "ams specifico", "autore", "titolo", "collana"), senza che venga specificato quale sia la funzione di ciascuna ai fini della ricerca.

Anche alcuni fra i più diffusi software che gestiscono gli OPAC, pur nell'evidente ricerca di strumenti di uso facile e accattivante, risultano purtroppo problematici quando gli utenti non sono esperti a priori dell'uso dei cataloghi in linea, e quindi non sanno in quali modi debbano aspettarsi che le informazioni siano strutturate. La pagina iniziale degli OPAC gestiti da WebIf (ad esempio, fra i tanti, quello dell'Istituto di storia del diritto italiano dell'Università di Roma-La Sapienza: <<http://www-isdi.giu.uniroma2.it>>)

mostra una serie di voci la cui appartenenza a un menu interattivo non è però evidente; l'utente della rete è infatti abituato a sapere che può scegliere di spostarsi a nuove pagine selezionando le voci il cui testo è sottolineato, o che sono

contrassegnate da un bottone, o altrimenti evidenziate: mentre in questo caso esse appaiono come termini dall'aspetto decorativo sparsi sulla pagina e non sottolineati. Un problema simile si riscontra nelle pagine degli OPAC gestiti da EasyWeb (ad esempio quello dell'Uni-

The screenshot shows the 'Help' page of an OPAC system. At the top, there is a navigation bar with 'OPAC' in the center, 'monografie' on the left, and 'periodici' on the right, each accompanied by a small icon. Below this is a large heading 'Help'. The main text reads: 'Questo testo è una piccola guida per utilizzare l'Opac in modo appropriato ed efficiente. Potete leggerlo per intero oppure saltare alle sezioni che vi interessano maggiormente. Potete anche inviare richieste di chiarimenti, commenti e suggerimenti utilizzando l'apposito modulo.' Below this is a section titled 'Sommarario' (Summary) which lists several topics with sub-points:

- **Il contenuto dell'Opac**
L'Opac contiene i dati provenienti da numerose biblioteche dell'Università.
- **Monografie e periodici**
L'Opac si compone di due distinte basi di dati, l'una contenente le monografie e l'altra le riviste o i giornali.
 - [Il catalogo delle monografie](#)
 - [Le monografie in più volumi](#)
 - [Il catalogo dei periodici](#)
- **Le modalità di ricerca**
Le ricerche nell'Opac si può condurre scorrendo le liste di autori, titoli o soggetti, oppure cercando determinati termini presenti in alcuni campi.
 - [Ricerca per liste](#)
 - [Ricerca per campi](#)
 - [Ricerca per esperti](#)
- **L'immissione delle richieste**
I termini cercati devono essere digitati nella forma appropriata; si possono utilizzare un simbolo di troncamento e gli operatori logici.
 - [Segni di punteggiatura](#)
 - [Apostrofi, trattini e segni diacritici](#)
 - [Lettere maiuscole e minuscole](#)
 - [Parole poco significative \(articoli, preposizioni, ecc.\)](#)
 - [Troncamento di parole](#)
 - [Operatori logici](#)
- **Come utilizzare i diversi campi**
Autore, Titolo e Soggetto sono i campi principali; gli altri possono essere utilizzati per raffinare la ricerca o per particolari scopi.
 - [Il campo Autore](#)
 - [Il campo Titolo](#)
 - [Il campo Ente](#)
 - [Il campo Soggetto](#)
 - [La ricerca per Parola-chiave \(o Tutti i campi\)](#)
 - [Il campo Pubblicazione](#)
 - [Il campo Data](#)
 - [Il campo Collana](#)
 - [Il campo ISBN](#)

L'indice dell'help per l'OPAC dell'Università di Milano, articolato in sezioni e sottosezioni corrispondenti a brevi paragrafi

versità di Milano: <<http://opac.uni-mi.it>>), nelle quali per passare dalla ricerca per campi a quella per liste, o a quella per esperti o all'help, occorre selezionare le corrispondenti voci, che hanno l'aspetto di un'intestazione grafica piuttosto che di un menu attivo. Queste situazioni mettono fra l'altro in difficoltà gli utenti i cui browser, per mancanza di mezzi tecnici o per scelta di economia, non visualizzano le immagini.

Un tipo diverso di problemi si riscontra con interfacce come quella del catalogo della Biblioteca della Corte dei conti <<http://www.spinnet.net.it/cdbib/catalogo.htm>>. In questo caso ci si trova di fronte a una maschera schematica e apparentemente chiara, della quale però non è evidente il funzionamento: le diverse caselle disponibili per ciascun campo devono essere riempite con un solo termine per ciascuna o anche con più termini? Come avverrà la ricerca risultante? E a che cosa corrisponde il campo contrassegnato col termine "pubblicazione"?... Infine, si viene avvertiti che "la ricerca sul catalogo è attivata in via sperimentale", ma ciò non dà indicazioni su come regolarsi di conseguenza, salvo trasmettere un vago senso di insicurezza.

Gli help: vero aiuto o complessità ulteriore?

Gli OPAC maggiori e alcuni di quelli locali forniscono agli utenti istruzioni su come condurre le ricerche attraverso schermate di help. Questi strumenti possono certamente contribuire a un buon utilizzo dei cataloghi, ma talvolta soffrono essi stessi di problemi simili a quelli delle risorse che vorrebbero illustrare.

I testi standard di help per gli OPAC gestiti da alcuni dei più diffusi software forniscono informazioni sulla sintassi da utilizzare e

su alcuni modi di effettuare ricerche precise. Tuttavia spesso essi sembrano rivolgersi più ai bibliotecari che agli utenti: ad esempio, in quanto all'inizio del testo, invece che l'intestazione del catalogo della biblioteca, evidenziano il nome o addirittura il logo e l'indirizzo del prodotto software (WebIf, es. <<http://151.100.28.78/webif/home.htm>>), oppure adottano toni tipici dell'ambito commerciale (EasyWeb, es. <<http://opacprov.comune.livorno.it/help.html>>: "EasyWeb offre tre modalità di ricerca, che mirano a fornire approcci diversificati in base alle diverse esigenze degli utenti..."). I link che promettono informazioni sul catalogo agli utenti degli OPAC del CNR di Pisa rinviano in effetti a un documento estremamente tecnico riguardante il software Ynis (<<http://www.pi.cnr.it/AREACNR/EUser.txt>>). In effetti occorrerebbe che le biblioteche utilizzassero questo materiale come base per testi maggiormente mirati alla loro utenza, anziché riportarlo sui loro siti senza alcun riferimento al contesto. Similmente, le istruzioni per gli utenti dovrebbero contenere link a siti web e indirizzi e-mail dello staff di bibliotecari che si occupano dell'OPAC e non, come invece avviene spesso, a quelli dei fornitori del software. Da tutto ciò consegue che gli utenti, invece di trovare un riferimento al quale rivolgere il loro dubbi, rischiano di restare ulteriormente disorientati.

Un altro limite dei testi di help si trova nell'utilizzo di un linguaggio sì rivolto agli utenti, ma talmente tecnico e formale da risultare oscuro. All'interno dell'help di SBN <<http://opac.sbn.it/Help/hsearch.htm>> si legge ad esempio: "Al fine di eseguire una interrogazione è necessario valorizzare almeno uno dei campi previsti dal modulo e quindi premere il tasto {Cerca} disponibile all'inizio e alla fine del modulo stesso. Questa operazione provocherà l'invio di una richiesta

di interrogazione e la conseguente visualizzazione dei risultati (se esistono)." E ancora: "Volendo imbiancare completamente un modulo di ricerca sarà sufficiente selezionarlo nuovamente dalla lista dei moduli prospettata nella parte centrale-sinistra della pagina Web. Il modulo di ricerca attivo è quello che, nella lista di cui sopra, risulta evidenziato."

Anche quando è realizzata in modo scrupoloso e chiaro, non è detto che la documentazione ausiliaria venga utilizzata appropriatamente dagli utenti. Perché ciò avvenga, infatti, essi devono innanzitutto diventare consapevoli dell'esistenza di determinati problemi legati all'interrogazione del catalogo; e in secondo luogo essere disposti a impiegare del tempo per informarsi preliminarmente sulle modalità della ricerca, dedicandosi a quella che in fin dei conti è una meta-meta-informazione: un ulteriore livello da percorrere prima di arrivare a sapere dove si trova il volume cercato, e quindi all'informazione primaria in esso contenuta.³ Redigendo una documentazione ausiliaria dettagliata, occorre dunque chiedersi se e come l'utente sarà indotto a utilizzarla realmente.

Quali alternative si prospettano a chi voglia sforzarsi di produrre documentazione chiara ed efficace? Guardando di nuovo alle grandi biblioteche estere, una soluzione semplice e molto interessante si può trovare alla British Library: l'help è strutturato in numerosi brevi paragrafi, ciascuno dedicato a un campo o a uno specifico aspetto, ed esistono link ai paragrafi appropriati direttamente dalle intestazioni della maschera di ricerca; questa presenta anche, accanto a ogni campo interrogabile, un esempio elementare di riferimento: <<http://opac97.bl.uk/Search?Action=New>>. L'help di COPAC, altro grande catalogo britannico <<http://copac.ac.uk>>, adotta un principio analogo, ma appare ancora più sempli- ➤

ce e forse troppo incompleto; molto spartano, come prevedibile, è anche quello della Library of Congress <<http://lcweb.loc.gov/z3950/mumstips.html>>, che tuttavia fornisce informazioni precise sulla sintassi delle interrogazioni, compresi esempi con operatori logici raffinati come quelli di prossimità, il che altrove si trova raramente.

Una possibile forma che facilita il dialogo fra catalogo e utente è quella a FAQ, utilizzata ad esempio presso il Politecnico di Milano <<http://www.biblio.polimi.it/CSS/Cataloghi/FAQ.html>>: la struttura a domande e risposte suona accattivante e incuriosisce l'utente. Questo sistema però dovrebbe essere affiancato ad altre risorse informative, in quanto difficilmente riesce da solo a esaurire tutte le cose che è opportuno dire agli utenti – a meno di accettare di cadere nella “sindrome del discepolo di Socrate”, ossia di formulare domande anche molto dettagliate e di per sé improbabili, create ad hoc per permettere determinate risposte (“Perché seguendo i link presenti nei record risultato di ricerca precedente si arriva ad una lista e non direttamente ai titoli collegati?... Perché anche se limito una ricerca per una sola biblioteca, appaiono le collocazioni di tutte le altre biblioteche?...”).

Mi sono trovato a fronteggiare in prima persona questo genere di problemi nel corso del 1998, quando insieme a Cristina Selva e Angelo Bozzola ho lavorato alla stesura di una nuova versione dell'help del catalogo in linea dell'Università di Milano. La versione precedente era basata sul testo standard che descrive il funzionamento del software EasyWeb. Nel tentativo di conciliare la necessità di fornire informazioni specifiche con la chiarezza e l'agilità di uso, abbiamo sperimentato per il nuovo testo <<http://opac.unimi.it/easyweb/help.htm>> alcune soluzioni: (a) un sommario

COPAC Author/Title Search

If you have difficulties, read the online Help by selecting the ? button or the highlighted field names. You could also try reading the advice on [Common Search Problems](#).

Author:	<input type="text"/>	eg. T S Eliot
Organisation:	<input type="text"/>	eg. Rolls Royce
Title:	<input type="text"/>	eg. Birds of prey
Publisher:	<input type="text"/>	eg. Wild Swan
ISBN/ISSN:	<input type="text"/>	eg. 1565920015
Date published:	<input type="text"/>	eg. 1990-1993 eg. 1997
Language:	<input type="text"/>	For English or All languages leave Blank
Library:	<input type="text"/>	For All libraries leave Blank

For Information and Advice contact the COPAC Helpdesk: copac@mc.ac.uk

La maschera di ricerca dell'OPAC COPAC, con link alle singole sezioni dell'help ed esempi per ciascun campo

dettagliato e strutturato a livelli, e corredato di brevi frasi riassuntive di ogni capitolo, che guidi l'utente a identificare in breve tempo i paragrafi che gli possono risultare utili, invece di obbligarlo a scorrere sequenzialmente l'intero testo (cfr. p. 26); (b) paragrafi il più possibile brevi, ciascuno dei quali esaurisca uno o pochissimi concetti; (c) numerosi link interni al documento, sia verso il basso (dal sommario ai singoli paragrafi e sottoparagrafi) che verso l'alto (verso l'inizio dei paragrafi e il sommario), e anche trasversali (in tutte le occasioni in cui viene citato un concetto spiegato in un'altra parte del testo, si rinvia ad essa); (d) una terminologia il più possibile chiara, precisa ma non gergale (ad esempio si è preferita un'espressione come “parole poco significative” al termine più specifico ma tecnico “stopword”), e coerente all'interno del documento (per lo stesso concetto si è cercato di utilizzare sem-

pre uno stesso termine); (e) l'eliminazione rispetto alla versione precedente della spiegazione di casi particolari che possono presentarsi nella ricerca, accettando anche una perdita di informazioni specifiche a vantaggio della chiarezza e della semplicità complessive: si spera infatti che l'utente, avendo chiari i principi generali del funzionamento dell'OPAC, sappia interpretare o comunque affrontare da solo le situazioni particolari nelle quali si venga a trovare.

Alla ricerca della semplicità

Spero di avere evidenziato come, per sfruttare pienamente le possibilità offerte dalle tecnologie di rete, non sia sufficiente fornire agli utenti strumenti molto potenti, e al limite nemmeno fornire loro dettagliati manuali su come utilizzarli. Occorre infatti un lavoro faticoso e paziente, che tenga continua-

mente presente il probabile punto di vista degli utenti, per metterli in condizione di dialogare con le risorse informative in rete in modi efficaci: altrimenti, la tecnologia da sola, paradossalmente, può finire per ridurre la fiducia degli utenti nelle biblioteche, come ha sottolineato F. Wilfrid Lancaster in un recente convegno.⁴

Accanto alla predisposizione di strumenti semplici e chiari, occorre anche un'educazione degli utenti affinché si rendano conto dei problemi impliciti nella ricerca di informazioni, e in particolare nella ricerca in rete: i termini che utilizzano sono quelli più proficui? La base di dati che stanno interrogando è appropriata? Qual è la sua copertura? Perché i risultati finora trovati sono insoddisfacenti?...

Si notano spesso infatti, fra gli utenti posti dinanzi agli strumenti informativi in rete, una mancanza

di metodo nella ricerca e una certa impazienza dell'arrivare ad ottenere risultati.⁵ Ciò può dipendere sia dalla scarsa cultura bibliografica degli utenti, che dalla complessità delle interfacce. Solo spingendo i primi a essere più consapevoli del valore di una buona metodologia, e nel contempo lavorando sulle seconde per renderle più chiare ed efficaci, si può sperare di applicare concretamente alla realtà contemporanea della biblioteca interconnessa le leggi di Ranganathan, tra cui in particolare "non far perdere tempo all'utente"... ■

Note

¹ LORRAINE J. HARICOMBE, issue editor, *Service to remote users*, "Library trends", 47 (Summer 1998), 1, p. 1-184.

² RICCARDO RIDI, *Vittime del fuoco amico: mito e realtà delle interfacce amichevoli*, "Biblioteche oggi", 17 (1999),

5, p. 12-17 [Testo della relazione presentata al Convegno "La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 1999].

³ CLAUDIO GNOLI, *Opac in Italia: una panoramica delle tipologie e delle modalità di consultazione*, "Bibliotime", n. s., 2 (marzo 1999), 1 <<http://spbo.unibo.it/aiber/bibttime/num-ii-1/gnoli.htm>>.

⁴ F. WILFRID LANCASTER, *Bibliotecari, tecnologia e servizio per il pubblico: un punto di vista controcorrente*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 4, p. 10-15 [Testo della relazione presentata al Convegno "La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", Milano, Palazzo delle Stelline, 11-12 marzo 1999].

⁵ MARIATERESA PESENTI, *Guide all'uso degli strumenti di ricerca in Internet: presentazione razionale del repertorio*, relazione presentata al Convegno "AIB99", Seminario "AIB-Web-2", Roma, 18 maggio 1999 <<http://www.aib.it/aib/congr/co99pesenti.htm>>.