

Educare all'informazione

L'esigenza di creare un costume documentario a partire dalla scuola

di Paola Capitani

Per svolgere qualsiasi attività professionale e in particolare quella del "comunicatore" o formatore o meglio del *knowledge manager*, come oggi si legge nella letteratura specializzata, occorre possedere apposite abilità che devono essere costantemente rinnovate e aggiornate. Con l'e-

spressione *knowledge manager* si intende la persona addetta a gestire la conoscenza, ovvero la selezione delle fonti, l'utilizzo delle informazioni significative e la loro memorizzazione secondo le procedure più efficaci, la produzione di informazioni ricorrendo a una pluralità di mezzi (cartacei ed elettro-

nici) e di modalità, le risorse umane, la conoscenza dei parametri per una progettazione validamente concepita; in sintesi, gestire l'informazione attraverso i suoi diversi canali e le sue procedure.

Per fare questo occorre "professionalità", metodo e soprattutto un serio "lavoro di gruppo".

"In rete con la rete"

Questa parola d'ordine implica definire un chiaro obiettivo univoco e lavorare in sinergia per razionalizzare risorse ed esperienze (cooperazione, rete, sistema), utilizzando lo strumento tecnologico oggi più adatto (Internet), senza peraltro disconoscere gli altri, pur sempre validi ed efficaci, se usati con intelligenza e metodo.

Per gestire l'informazione in modo corretto, un sistema informativo deve stabilire obiettivi comuni, strumenti comuni, una terminologia comune e soprattutto una formazione comune mirata alla soddisfazione dell'utente.

Da più di trent'anni partecipo alla vita della scuola italiana e dei diversi servizi informativi pubblici e privati. Purtroppo noto che, a parte la tecnologia, presente in molte realtà, per non dire in tutte, uno dei problemi ancora da risolvere efficacemente è quello inerente la gestione delle risorse umane. Sappiamo perfettamente che molto spesso le cose si risolvono con la buona volontà e un certo spirito di adattamento. Ma non si può andare avanti così.

La gestione delle risorse umane gioca un ruolo di primo piano nel settore dei servizi, soprattutto quelli di tipo culturale o educativo di cui ci occupiamo, dove non si

Le foto che corredano questo articolo sono tratte da *Luoghi per viaggiatori immobili*, pubblicato dal Sistema bibliotecario del Vimeratese



possono ipotizzare figure di ripiego e volontariato a lungo periodo. La risorsa informazione ha un ruolo privilegiato che necessita di un'apposita figura opportunamente preparata e in grado di svolgere un ruolo di intermediario tra l'impresa e l'utenza, intendendo con il termine "impresa" qualsiasi realtà eroghi il servizio. Forse per colmare la grave lacuna che ancora ci separa dagli altri paesi dell'Unione europea occorrerebbe iniziare a formare un'abitudine alla ricerca informativa, o al metodo della ricerca, già a livello di scuola dell'obbligo. In tal senso la scarsamente valorizzata biblioteca scolastica, per troppi anni inutilmente auspicata come "centro di documentazione educativa", potrebbe rivendicare il ruolo che le spetta di diritto e porsi veramente e di fatto come momento di confronto e di comparazione tra le discipline, attuando la tanto sbandierata interdisciplinarietà. Nella scuola, infatti, sono presenti molti documenti e fonti informative eterogenee, ognuno dei quali necessita di un apposito trattamento. Oltre alle opere di consultazione tradizionali, ai repertori e ai moderni archivi elettronici, penso ai giornalini scolastici, alle ricerche didattiche, alle sperimentazioni e ai lavori di gruppo, alle indagini, ai questionari, tutti prodotti, cartacei e non, che rivestono un particolare interesse per la didattica e per la ricerca, dalla cui analisi possono scaturire riflessioni pedagogiche innovative e stimolanti. La scuola non opera più solo a livello di realtà locale, ma fa parte di un più ampio sistema informativo in cui entrano, costantemente e quotidianamente, esperienze e confronti con realtà didattiche ed educative di altre regioni e di altre nazioni. Si pensi, infatti, all'enorme importanza dei programmi comunitari, agli scambi con altre istituzioni di paesi europei e ai progetti che coinvolgono

realtà geograficamente e culturalmente lontane tra loro. L'interculturale – parola chiave degli ultimi anni – è un fenomeno destinato ad assorbire una sempre più crescente attenzione da parte dei piani didattici, se si vogliono effettivamente realizzare l'integrazione e la cooperazione in contesti che vedono gruppi etnici diversissimi tra loro e che ancora necessitano di una forte attenzione nei programmi didattici. La velocità di evoluzione delle tecniche e la frenetica interazione con agenzie informative e formative locali, nazionali e internazionali, mal si conciliano con i tempi spesso lenti e con le burocrazie che ancora attanagliano le quotidiane procedure scolastiche e che spesso intralciano le sperimentazioni anche più tenui. Nel terzo millennio termini come Internet, rete, multimedia, telelavoro sono ormai sulla bocca di tutti; compito della scuola deve essere non solo programmare con tempismo, ma soprattutto gestire con criterio e lungimiranza teorie e tecniche per far interagire marketing e cultura. La scuola, tradizionale depositaria del sapere e responsabile dell'educazione, si deve velocemente mettere al passo con i tempi e abituarsi a coniugare cultura e tecnologia e ad associare trend di mercato con orientamento culturale e professionale. È un compito arduo che richiede impegno e convinzione, nonostante le difficoltà talvolta rappresentate dai granitici "consigli di classe". Una sana politica educativa dovrebbe non solo dotare le strutture degli strumenti idonei per effettuare ricerche e navigare in Internet, ma anche contribuire a formare un costume documentario, o meglio informativo, attraverso tecniche di ricerca e organizzazione delle fonti secondo opportune tracce metodologico-didattiche.

Si potrebbero proporre dei moduli di formazione da realizzare in biblioteca, o in un'aula attrezzata, in

momenti interdisciplinari che prevedono il lavoro coordinato di più docenti insieme al responsabile della biblioteca. Questi dovrebbe avere ovviamente riconosciute capacità di comunicazione e di interazione ed essere presente nei diversi ordini di scuola: elementari, secondarie inferiori e superiori.

Sarebbero utili anche moduli di orientamento a livello universitario, almeno durante il primo anno di studi, in modo da colmare eventuali lacune e soprattutto fornire le informazioni inerenti il corso di studi intrapreso, con link a moduli correlati. Probabilmente questo non solo comporterebbe una crescita culturale e un aumento dell'uso delle fonti informative (su qualsiasi supporto e in qualsiasi formato), ma sarebbe un passo avanti nell'acquisizione di un corretto approccio all'informazione e al suo funzionale utilizzo.

La biblioteca scolastica è l'unità dove si dovrebbero trovare non solo libri e riviste, ma tutto quanto viene prodotto dalla scuola stessa, in qualsiasi formato e in qualsiasi versione. Si tratta di permettere un facile accesso a documenti e informazioni di particolare interesse perché riportano dati, statistiche, ricerche, studi, valutazioni significativi e affidabili per lo specifico interesse documentario e informativo.

Si parla sempre più di economia globale e quindi di informazione globale, per la cui costante e pertinente gestione e diffusione sono necessarie competenza e professionalità. Ma spesso si tratta di pura teoria: la pratica ci fa vedere pc inutilizzati, libri non aggiornati, carenze di strutture e peggio ancora mancanza di bibliotecari "formati". Per cui sembra di fare delle simulazioni virtuali dovendo ricorrere a: "immaginiamo che qui ci sia una stanza con dei libri aggiornati, con un pc collegato in rete, con degli schedari, con un operatore esperto che lavora insieme ai colle- ➤

ghi...”: ma allora saremmo veramente nel Paese dei balocchi!

Organizzazione e gestione dei servizi

Occorre riflettere attentamente su quali sono le professionalità necessarie, le risorse indispensabili e le metodologie da utilizzare.

Per quanto riguarda la professione siamo in piena *life long learning education*, con il conseguente aggiornamento continuo e adattamento alle nuove tecnologie e alle diverse esigenze che comportano elasticità mentale oltre a una forte disponibilità al cambiamento.

Tra le *skills* di un addetto ad un sistema informativo modernamente inteso ci sono ovviamente la conoscenza e la competenza comunicative, la creatività, l'adattabilità, la capacità di lavorare in gruppo, la tendenza alle verifiche e alle valutazioni e la disponibilità alle modifiche e ai cambiamenti. Il tutto ovviamente unito a una buona dose di metodologia, univoca, verificata, standardizzata, opportunamente calibrata su contesti già sedimentati e provati. Ovviamente le ricette vanno sempre adattate al contesto nel quale si opera, con gli opportuni aggiustamenti del caso.

Il sistema vincente pone come fine l'utenza e il raggiungimento delle sue necessità informative percorre tutte le possibili vie con la professionalità richiesta. È l'utente al centro e alla fine del servizio, ed è sempre l'utente quello che indirizza scelte e indica soluzioni alternative. È l'utente che deve essere coinvolto fin dall'inizio nelle scelte e negli obiettivi programmatici, nella predisposizione di griglie e manuali, nell'allestimento di siti e pagine elettroniche, nella redazione di prodotti informativi.

La rete è infine il metodo attraverso il quale raggiungere tali obiettivi: si tratta di un sistema integrato,

dove ogni nodo interviene come elemento articolato e complesso, senza il cui contributo l'insieme non raggiunge l'obiettivo prefissato. La rete funziona grazie alle singole specificità e competenze, alle risorse diversificate e specialistiche che si innestano in un insieme di variegate peculiarità e consentono di soddisfare le differenti richieste, oltre a interagire con altri sistemi di rete già operanti e attivi nel panorama nazionale e internazionale.

A tal proposito si sente sempre più la necessità di far convergere risorse e spazi, obiettivi e progetti, per evitare duplicazioni e sprechi e soprattutto per far sì che l'utente si orienti con facilità nell'informazione che ormai rischia di sommergerlo.

Nel settore dell'educazione cito solo un esempio per tutti che indica il grado di confusione e di sovrapposizione di finanziamenti e di risorse, provenienti peraltro dalle stesse fonti.

In Toscana, ma purtroppo non credo che si tratti di un vezzo geografico locale, nel settore della documentazione educativa si moltiplicano i progetti senza tuttavia che sia presente una programmatica politica informativa e con un conseguente notevole dispendio di risorse e di energie. Da oltre tre anni è funzionante la rete dei centri di documentazione educativa, voluta e finanziata dalla Regione Toscana, che fa capo al Centro di documentazione della Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli. Dopo varie riunioni e diverse sperimentazioni è stato messo a punto un prototipo di base dati, gestita con il software Access, che utilizza una scheda opportunamente studiata e verificata dal gruppo di lavoro di cui fanno parte i singoli centri di documentazione. È stato anche elaborato un thesaurus di termini afferenti al settore dell'educazione presenti nei materiali analizzati e verificati con la terminologia dei thesauri attualmente esistenti

nell'area dell'educazione. La base dati sarà presto disponibile in linea attraverso il server della Regione Toscana. Sullo stesso argomento la Biblioteca di documentazione pedagogica¹ ha recentemente inviato alle scuole italiane un cd-rom contenente l'aggiornamento del software Winride e il software GOLD² con lo scopo di fornire strumenti, metodi e tecniche per la documentazione educativa nella scuola. A questo si aggiungono le sperimentazioni del Ministero della pubblica istruzione, con progetti pilota non coordinati tra di loro oltre a eventuali progetti derivati dall'autonomia scolastica che rischiano di confondere sempre più il povero utente che preferirà rimanere nella perfetta ignoranza, più sicura e tranquilla della “madre delle reti”. La confusione così creata porta l'utente a non sapere chi è l'ente competente, quali sono le procedure da utilizzare e soprattutto se le informazioni sono complete, pertinenti ed esaurienti. Senza contare che un vezzo tipicamente italiano è quello di cambiare continuamente le sigle delle istituzioni senza tuttavia modificare sostanzialmente i contenuti, per cui recentemente la BDP è diventata INDIRE (Istituto nazionale documentazione informazione ricerca educativa) mentre gli IRRSAE, che ancora non erano completamente noti alla massa degli utenti, ora sono diventati IRRE (Istituti regionali per la ricerca educativa).

Organizzazione delle informazioni

Tra le basi dati di qualsiasi sistema informativo vanno creati appositi collegamenti in modo da legare le informazioni tra loro, anche se la base di riferimento può contenere informazioni abbastanza divergenti. Si tratta di basi che devono poter interagire e che spesso trovano nel-

la descrizione semantica, ovvero nel campo "descrittori", quella coincidenza di termini e di accessi utili per farle connettere. Dovendo ad esempio realizzare una ricerca sulla "educazione ambientale", se tale termine è una chiave di accesso di entrambe le basi, si potranno reperire sia i titoli di libri, di ricerche e di articoli sia i referenti o gli enti e organismi che sono preventivamente stati marcati con tale descrittore.

Va tenuto presente che andranno usati programmi facilmente modificabili per poter eventualmente aggiungere campi non previsti in fase di definizione della maschera iniziale. Nonostante un attento esame preliminare dei documenti da trattare può infatti capitare che l'ennesimo documento comporti la registrazione di un dato fino a quel momento non ritenuto significativo. Le schede dovranno essere fornite di tutti gli aiuti in linea (help) oltre ad essere corredate da una manualistica corretta, sintetica ed aggiornata, per eliminare il più possibile errori e ambiguità di interpretazione.

Talvolta un'informazione carente è dovuta proprio alla mancanza di corrette e complete regole di gestione della base, per cui occorre fornire tutti i supporti utili specialmente se coloro che la implementano hanno una diversa competenza e non possono dedicarsi a tale lavoro con continuità e specializzazione.

A tale scopo la manualistica (destinata a una utenza interna ed esterna) fornisce le indicazioni necessarie a far comprendere scelte, metodi e obiettivi. Nella redazione di manuali lo stile deve essere semplice e sintetico. Tale caratteristica sarà tanto più necessaria quanto più i collaboratori sono esterni al servizio oppure quando si opera in rete. È indispensabile condividere obiettivi, tecniche e procedure se si vuole ottenere un prodotto di qualità che esprima esattamente i principi del sistema. La presenza di

pannelli, menù, finestre a video facilita l'operatore in fase di inserimento, il compilatore in fase di indicizzazione, il ricercatore in fase di recupero dell'informazione. La possibilità di utilizzare direttamente dagli authority file (liste controllate di termini) consente di evitare errori e agevola al tempo stesso il lavoro degli operatori migliorando la qualità dell'informazione introdotta. Uno dei lati negativi dell'informaticizzazione è rappresentato dall'errato inserimento dei dati. Un errore in fase di immissione provoca la mancanza di recupero di "quel dato" nel suo corretto formato originale, non più riconoscibile dal programma. Quanto più si riesce ad alleggerire il lavoro di verifica e di correzione tanto più si riducono le operazioni, si diminuiscono i tempi e i costi e si migliora la qualità del prodotto finale.

La scelta del software è di primaria importanza ed è opportuno adottare quello più idoneo a quella determinata elaborazione, per quella certa utenza, per quel genere di informazioni e soprattutto adatto alle risorse disponibili presso il servizio. Attualmente a parte il software Winride, particolarmente diffuso nelle scuole italiane, molti servizi utilizzano il software Access, database relazionale che consente di elaborare e recuperare i dati grazie proprio alla struttura tabellare delle informazioni. Con tabelle a doppia entrata vengono registrate le informazioni che possono essere facilmente recuperate per la presenza di un codice comune a più tabelle. Ad esempio il campo "Editore", che può essere presente nella tabella "Titoli", nella tabella "Autori", nella tabella "Prestiti", ecc.

Occorre soprattutto effettuare adeguamenti, cambiamenti, correzioni e utilizzare un software agile e facilmente gestibile dagli operatori e dagli utenti. A parità di prestazioni è bene scegliere quello più econo-

mico o più facile da usare o più adattabile alle esigenze individuate. Uno dei software attualmente sul mercato che presenta tutte le caratteristiche di agilità, adattabilità e facilità d'uso è *Alexandrie*,³ prodotto francese che oltre alle opzioni di gestione dei documenti e delle informazioni fornisce anche l'uso del thesaurus e la visualizzazioni di informazioni su formato diverso dal testo.

I momenti di verifica, appositamente programmati, possono fornire utili suggerimenti per un'elaborazione più corretta, più mirata e più idonea a quel particolare servizio. Si potranno così apportare i correttivi e i miglioramenti giudicati importanti, che saranno registrati durante la fase di messa a punto della base dati. Prima di passare alla fase a regime si dovranno studiare attentamente i dati, i risultati di recupero delle informazioni, le attese dell'utenza e i prodotti in uscita. Solo dopo aver preso le opportune decisioni e verificato di nuovo la riuscita del prodotto informatico si passerà alla fase definitiva, ovvero a regime.

Sarà bene sottoporre l'archivio a interrogazioni effettuate sia da personale esperto che da utenti non specialisti, in modo da cogliere l'intera gamma dei problemi, di natura particolare e generale. Le informazioni, infatti, sono destinate ad un'utenza potenziale di cui spesso, al momento della progettazione del servizio, non si conosce l'effettiva portata e le reali esigenze.

Il software deve soprattutto essere condiviso con quei servizi con i quali si intende interagire in un'ottica di rete e di sistema, basilare per la riuscita del progetto.

Ricordiamo sempre che occorre procedere per piccoli passi, avendo però ben chiaro l'obiettivo finale, che invece deve essere ambizioso e fattibile al tempo stesso. Bisogna sempre ricordare i punti fondamentali: chi, cosa, come, ➤



R. BAZZAN - M. SPINOLIO

dove, quando e perché. Sono richiami semplici e banali ma spesso ignorati nell'ideazione e nell'attuazione di ambiziosi progetti che pertanto non vedono mai la conclusione e rimangono semplici nomi incisi nel nulla. ■

Note

¹ Via Buonarroti 10, 50122 Firenze. Per informazioni rivolgersi alla Sezione documentazione, tel. 055/23801 oppure consultare il sito <www.bdp.it>.

² *Global on line documentation*, Software destinato a documentare le esperienze didattiche e a formare un abito documentario nella scuola. Fornisce schede e istruzioni per la compilazione di sperimentazioni e progetti inerenti l'attività educativa.

³ Per informazioni consultare il sito <www.ifnet.it>.

Riferimenti Bibliografici

A. BALDAZZI – M.P. CAROSELLA – L. MARQUARDT – C. PAGANI, *Il progetto ARDID e l'educazione alla documentazione nella scuola*, in *Le nuove frontiere della biblioteca. Cambiamenti, professionalità, servizi. Atti del 39° Congresso nazionale AIB*, Roma, AIB, 1994.

C. BASILI – C. PETTENATI, *La biblioteca virtuale*, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 149.

Biblioteca e nuovi linguaggi, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 1998.

Biblioteconomia giovanile. Storia e prospettive, Roma, CEDE, 1992, p. 152.

P. BISOGNO, *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1995, p. 110.

P. BISOGNO, *La teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1980, p. 198.

F. BUTERA, *Il castello e la rete*, Milano, Franco Angeli, 1991.

P. CAPITANI – A. GIARDULLO, *Glossario multilingue di biblioteconomia e scienza dell'informazione (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco)*, Milano, Editrice Bibliografica (in corso di stampa).

M. CASTAGNA, *Progettare la formazione. Guida metodologica per la progettazione del lavoro in aula*, Milano, Franco Angeli, 1995, p. 176.

B. CHEVALIER – D. DORÉ – E. SUTTER, *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, Paris, ADBS, 1991, p. 175.

Comunicare formazione: costruzione di una rete di documentazione in un sistema scolastico distrettuale policomunale, a cura di Paola Brandolino e Daniela Cellini, Venezia, IRRSAE Veneto, 1990, p. 126.

P. COSTANZO CAPITANI, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1989, p. 172.

P. COSTANZO CAPITANI – E. BORETTI – M. ROSATI, *La gestione dell'informazione e l'utilizzo di Internet*, Firenze, Ifnia, 1995.

B. CRONIN, *Information management: from strategies to action*, London, Aslib, 1985.

M. D'AURIA, *Dizionario Internet*, Roma, Editori riuniti, 1996

G. DI DOMENICO – M. ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la*

gestione efficace dei servizi, Milano, Editrice Bibliografica, 1999, p. 157.

Documentazione e biblioteconomia. Manuale di base per i servizi di informazione e le biblioteche italiane, Milano, Franco Angeli, 1993, p. 523.

La documentazione in Italia. Scritti in occasione del centenario della Fid, a cura di Augusta Maria Paci, Milano, Franco Angeli, 1996, p. 358.

La documentazione pedagogica: un presente e un futuro. Incontro internazionale di studio, Firenze 31 maggio – 2 giugno 1982, Firenze, Biblioteca di documentazione pedagogica, 1982, p. 173.

R. ESCARPIT, *L'information et la communication. Théorie générale*, Paris, Librairie Hachette, 1991, p. 222.

D. FABBRI, *La memoria della regina. Pensiero, complessità, formazione*, Milano, Guerini e Associati, 1990.

I formati della memoria, Firenze, Giunti, 1997.

La formazione. Teorie, metodi, esperienze, a cura di V. Sarracino, Napoli, Liguori, p. 233.

G.E. GORMAN, *The education and training of information professionals: comparative and international perspectives*, Metuchen, Scarecrow Press, 1990, p. 383.

E. GUIDOTTI, *Internet e comunicazione: per capire come cambia il modo di comunicare l'impresa con Internet*, Milano, Franco Angeli, 1996.

C. GUINCHAT – M. MENOU, *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*, Paris, UNESCO, 1990, p. 543.

C. GUINCHAT – Y. SHONRI, *Guide pratique des techniques documentaires*, Paris, EDICEF, 1989, p. 271.

Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione, a cura di Augusta Maria Paci e Paola Costanzo Capitani, Roma, CNR-ISRDS/AIDA, 1992, p. 199.

Iride. La gestione delle informazioni in ambiente scolastico, Roma, IRRSAE, 1996.

ISO DOCUMENTATION, *Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms*, Ginevra, ISO, 5963-1985, p. III-5.

C. LAVERNE, *Linee guida per le biblioteche scolastiche*, Roma, AIB, 1995.

La lettura come progetto, Milano, Editrice Bibliografica, 1997.

C. LEONARDI, *Il reference in biblioteca*,

- Milano, Editrice Bibliografica, 1995, p. 202.
- C. LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 213.
- New technologies for information on higher education in Europe: Ortelius, an exemple*, Florence, Ortelius, 1996, p. 181.
- W.J. ONG, *Oralità e scrittura*, Milano, Garzanti, 1986.
- P. OREFICE, *Lo studio interdisciplinare dell'educazione*, Firenze, Lisciani e Giunti, 1983.
- G. PETERS, *Benchmarking customer service*, London, Pitman, 1995
- R. POPPER KARL – J. CONDRY, *Cattiva maestra televisione*, Milano, Reset, 1994, p. 64.
- Professione comunicatore*, a cura di V. Quaglione, F. Spantigati, M. Unnia, Milano, Etaslibri, 1991, p. 160.
- Progettare un servizio di informazione. Come comunicare con i giovani, con quali strumenti informativi*, con quale struttura organizzativa, a cura di Marta Consolini e Rita Bonsi, Milano, Franco Angeli, 1993, p. 191.
- E. PULCINI, *Internet e la stampa quotidiana*, Roma, Castelveccchi, 1998.
- G.P. QUAGLINO – G. P. CARROZZI, *Il processo di formazione. Dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati*, Milano, Franco Angeli, 1995, p. 256.
- Reference and information services: an introduction*, ed. by R.E. Beopp and L.C. Smith, Englewood (co), Libraries unlimited, 1991.
- Reti telematiche e servizi bibliografici*, a cura di Anna Maria Tammaro, Firenze, Ifnia, 1993, p. 103.
- R. RIDI, *Internet in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996, p. 250.
- V. SARRACINO, *Il processo formativo: aspetti pedagogici ed educativi*, Annali, IX, 17-18, Napoli-Afragola, 1994.
- R. SEPE, *Internet e gli archivi storici in Italia*, Roma, CNR, 1995.
- M.J. SPENDOLINI, *Fare benchmarking. I metodi e le tecniche pratiche*, Milano, Sole 24 ore libri, 1996.
- E. SUTTER, *Service d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*, Paris, ADBS, 1992, p. 153.
- Teachers, information and school libraries*, Paris, Unesco, 1986.
- La tecnologia della informazione in Italia. Rapporto 1994*, Roma, A. Pellicani editore, 1994.
- Telematica e didattica. Atti della giornata di studio su telematica e didattica. Genova 1 aprile 1992*, a cura di Guglielmo Trentin, Edizioni Menabò, 1993, p. 71.
- G. TONFONI, *Intelligenza artificiale, comportamento e comunicazione*, Roma, Armando, 1987, p. 157.
- R. TRABUCCHI, *L'impresa comunicativa tra politica e mercato*, Milano, Franco Angeli, 1994.
- G. TRENTIN, *Didattica in rete. Internet, telematica e cooperazione educativa*, Roma, Garamond, 1996, p. 250.
- G. TRENTIN, *Telematica e formazione a distanza*, Milano, Franco Angeli, 1999.
- M. TRIGARI, *Come costruire un thesaurus*, Modena, Panini, 1992, p. 193.
- Le variabili del thesaurus*, a cura di Daniele Danesi, Firenze, Ifnia, 1990, p. 118.
- Le variabili del thesaurus. Gestione e struttura*, a cura di Daniele Danesi, Firenze, Ifnia, 1990, p. 118.
- B.C. VICKERY – A. VICKERY, *Information science in theory and practice*, London, Butterworths, 1987, p. X-384.