Quanto valgono i siti web di biblioteca?

L'esigenza di individuare parametri e criteri di analisi da sperimentare sul campo

di Arturo Santorio

> Le biblioteche universitarie stanno cambiando molto più in fretta degli istituti che le ospitano. In pratica tutto ciò che sta all'interno e ruota intorno alla biblioteca si sta trasformando: i servizi, i mezzi tecnici, le strutture organizzative, le politiche di proprietà e di accesso, i valori...[1]

Così scriveva il responsabile delle biblioteche della University of Michigan ben tredici anni fa. Questo cambiamento è ancora oggi in atto. All'epoca delle parole di Riggs (1989) la trasformazione si riferiva principalmente all'introduzione dell'informatica nelle biblioteche che aveva comportato una vera e propria rivoluzione nell'organizzazione del lavoro, nella mentalità dei bibliotecari, nella gestione economica. Appena questi cambiamenti cominciavano a essere assimilati ecco irrompere sulla scena il World Wide Web. Che cosa ha significato il WWW per le biblioteche? Molto, moltissimo, direi che il WWW è stato il vero segnale di svolta, la pietra miliare che segna l'inizio di una nuova era per le biblioteche, sostanzialmente per due ragioni: le informazioni possono viaggiare in tempo reale e senza limiti quantitativi. In teoria si può trasferire da un posto all'altro un'intera biblioteca in pochi minuti, non è più l'utente che va in biblioteca, ma la biblioteca, anzi le biblioteche, che vanno dall'utente. Questa enorme massa di informazioni – oggi si valuta che circa il 30-35 per cento di tutto il sapere umano sia digitalizzato – ha spinto le biblioteche a cambiare il loro modo di lavorare. Se prima il catalogo era lo strumento di cui si servivano i bibliotecari per trasmettere le informazioni agli utenti, oggi questo strumento è considerato obsoleto, meglio un sito web in cui, in uno spazio "immateriale", il bibliotecario trasmette informazioni, mette a disposizione un catalogo elettronico invece che a schede, può dare il documento in pochi secondi senza costringere a compilare fastidiose schede di prestito e lunghe attese e infine indirizza, sempre tenendo l'utente incollato alla sedia, verso altre biblioteche che hanno altri cataloghi, altri libri ecc.
L'introduzione delle nuove tecnologie in biblioteca ha comportato anche dei cambiamenti nella composizione e qualificazione della forza lavoro. Non mi riferisco solo al fatto che oggi lavora stabilmente in biblioteca l'informatico puro, ma anche a tutte quelle figure che non hanno ancora un profilo ben definito e che sono sempre più numerose e importanti: il bibliotecario che si occupa di Internet, quello del web, il manutentore dell'OPAC, il catalogatore dei cd-rom e delle risorse elettroniche, quello che testa e installa le banche dati, quelli che si occupano del programma di gestione della biblioteca, solo per citare alcuni profili professionali che ci sono oggi familiari ma su cui, forse, non si riflette abbastanza.
In questo mondo in costante fermento è importante, per gli addetti ai lavori, saper valutare se un sito web di biblioteca è affidabile. La valutazione, funzione non disgiunta dalla costruzione, assumerà nel tempo sempre più importanza e prima o poi si arriverà, come è giusto, a codificare delle vere e proprie norme per la costruzione di siti web di biblioteca.
Esprimere una valutazione sui siti web è un'operazione che presenta molte difficoltà. I parametri da prendere in considerazione e il loro "peso" variano molto da sito a sito. Non possiamo valutare con gli stessi criteri un sito commerciale, il cui scopo è di pubblicizzare prodotti e quindi venderli, il sito di una fondazione o associazione senza scopo di lucro oppure un sito universitario che ha sia lo scopo di dare informazioni agli studenti che di diffondere la propria attività, quando non viene usato per scopi di comunicazione scientifica o per una vera e propria attività di ricerca. È ovvio che in una situazione così variegata i metri valutativi devono essere diversi: la valutazione della grafica, che può avere un'importanza fondamentale e positiva per un sito commerciale perché la sua funzione seduttiva è centrale, diventa marginale se non negativa in un sito che si occupa di distribuire informazioni e in cui la funzione più importante è la velocità di caricamento e di risposta.

Questo non vuol dire che la grafica in un sito di biblioteca non vada valutata, anzi, ma va valutata in modo diverso. Una pagina che dà informazioni deve essere bella graficamente, ma non "pesante", cioè richiedere molto tempo per caricarsi sul nostro schermo. Se dobbiamo attendere vari minuti perché colori, pupazzetti, immagini animate vengano caricate sullo schermo prima di essere messi in grado di digitare il nome dell'autore da cercare nel catalogo elettronico della biblioteca, tutti noi veniamo colti da un'insofferenza "estetica" che ci farà rimpiangere il vecchio mondo dei computer senza immagini e con schermi monocromatici.
Comunque sia, ormai da vari anni i siti web delle biblioteche hanno avuto una crescita esponenziale. Anche non considerando biblioteche universitarie e nazionali, il numero di biblioteche provinciali, comunali, di enti, fondazioni e scolastiche che marcano la loro presenza sulla rete è altissimo.[2] La cosa non può che essere guardata positivamente anche perché a ben vedere ogni sito cerca di presentarsi con qualcosa di nuovo o nella grafica o nei servizi o nell'organizzazione del sito e questa "nobile gara" non può portare che benefici al mondo delle biblioteche.
Avvicinarsi al tema della valutazione dei siti web di biblioteca vuole essere, più che uno strumento per stilare improbabili graduatorie, un momento di riflessione per migliorare un approccio alla biblioteca che assume un'importanza crescente ogni giorno che passa.[3]
Si è cercato di dividere questo lavoro di analisi in tre aree: la prima è quella delle risorse interne, vale a dire tutte quelle informazioni gestite e controllate dalla stessa biblioteca (presentazione dei servizi disponibili, catalogo elettronico, risorse full-text della biblioteca); la seconda è l'area delle risorse esterne proposte e infine c'è un'area di verifica generale sull'aspetto grafico, la funzionalità, le risorse tecnologiche su cui poggia il sito, inserendo anche elementi di valutazione dell'organizzazione interna.

Area delle risorse interne

Presentazione
La prima domanda da farsi è: qual è lo scopo o la cosiddetta *mission* di un sito di biblioteca?
Possiamo provare a rispondere e quindi a dare implicitamente un primo metro di valutazione del sito. Sicuramente il primo scopo di una biblioteca che si affaccia sul web è quello di presentarsi: chi siamo, dove siamo, che cosa facciamo. Tradurre queste domande in informazioni al nostro eventuale visitatore del sito significa:
1) presentare la biblioteca;
2) dare informazioni sulla qualità e consistenza del patrimonio bibliografico gestito (numero di volumi, periodici e aree di interesse);
3) comunicare l'indirizzo o gli indirizzi delle sedi, numeri di telefono, fax, e-mail;
4) orari di apertura al pubblico ed eventuali periodi di chiusura o riduzione del servizio;
5) cataloghi presenti;
6) altri servizi (fotocopie, stampe da microfilm, postazioni Internet ecc.);
7) numero di posti lettura presenti;
8) modalità di accesso (per esempio accesso consentito solo agli studenti della propria università);
9) modalità del prestito del materiale bibliografico (solo prestito interno, prestito esterno, durata, quantità permessa ecc.);
10) eventuali servizi aggiuntivi (prestito interbibliotecario, comunicazioni via e-mail, stampe su e da supporto elettronico, ricerca bibliografica, prenotazione via fax, telefono, e-mail);
11) costo dei servizi aggiuntivi;
12) lista del personale di biblioteca con responsabilità di settore (a chi mi rivolgo se ho bisogno di…).

Catalogo elettronico – OPAC
Ma le biblioteche ormai non si affaticano a creare un proprio sito web solo per presentarsi, cercano di offrire direttamente dei servizi tramite Internet. Il primo, quello più importante, è sicuramente la disponibilità di un OPAC (On line Public Access Catalogue), vale a dire la possibilità di consultare il catalogo della biblioteca da terminale. Anche in questo caso ci dobbiamo porre delle domande al fine di dare una valutazione su questo servizio offerto:
1) l'OPAC è accessibile solo dai terminali della biblioteca o dell'università o ha un accesso pubblico (da qualsiasi computer collegabile a Internet);
2) contiene solo i dati di quella biblioteca o anche dati di altre biblioteche (solo quella particolare biblioteca, alcune biblioteche, le biblioteche della facoltà, le biblioteche dell'università ecc.);
3) quali modalità di ricerca mi offre (per autore, titolo, soggetto, classificazione, parola nel titolo o in tutto il corpo della scheda, per lingua, data di pubblicazione, per data di accesso in biblioteca, per biblioteca ecc.);
4) quanti e quali dati contiene (tutto il materiale posseduto dalle biblioteche, in parte, in percentuale, a partire da quale anno);
5) è veloce nelle risposte;
6) mi aiuta se sono in difficoltà;
7) esiste una versione in altre lingue;
8) posso salvare i risultati della ricerca;
9) mi dice la disponibilità dei documenti (se vanno in prestito, se sono in legatoria, se sono in prestito a un altro utente);
10) posso prenotare un documento dal terminale.

Risorse interne full-text
Abbiamo analizzato fino ad ora ➤

due livelli di informazioni che ci può fornire un sito web di biblioteca: il primo è il livello di informazioni relativo alla accessibilità fisica della struttura (apertura, ubicazione ecc.), il secondo livello ci fornisce informazioni più strutturate, vale a dire che cosa possiede la biblioteca. Facciamo ancora un passo avanti e passiamo a un terzo livello che potremmo definire anche della *disponibilità informatica dei documenti*. Molte biblioteche negli ultimi anni hanno acquisito al loro patrimonio una serie di documenti non più in forma cartacea, ma in formato elettronico, principalmente su supporto ottico (cd-rom), ma a volte anche su semplici dischetti, nastri, oppure acquisendo il diritto di collegarsi ad altri siti di società commerciali o case editrici per visualizzare o scaricare documenti. Negli ultimi tempi, poi, si vanno diffondendo sempre più delle tecnologie capaci di riversare su supporto informatico a grande velocità microfilm o microfiche. Anche la tecnologia che permette di trasformare documenti cartacei in un file leggibile dalla macchina ha avuto uno sviluppo esaltante. Gli scanner, macchine che fino a qualche anno fa permettevano di acquisire in un file solo fogli singoli, con fondo bianco e scrittura ben definita, oggi hanno subito una forte evoluzione. Sul mercato ci sono scanner che permettono di acquisire libri interi, con software che correggono automaticamente la curvatura delle pagine, riportano allo stato originale il colore degli inchiostri e della carta rovinati dal tempo, e nel fare queste operazioni utilizzano luce fredda e non mettono sotto pressione di vetri i volumi per non deteriorarli ulteriormente. Non è difficile vedere riproduzioni elaborate con queste tecnologie migliori degli originali.

È chiaro che dall'avere a disposizione documenti in formato elettronico al metterli su una pagina web il passo è stato breve e naturale.

Il settore che ha sfruttato maggiormente queste nuove tecnologie è stato quello dei periodici. All'inizio alcune case editrici offrivano l'edizione elettronica del periodico insieme a quella cartacea; oggi, invece, si va sempre più diffondendo l'edizione esclusivamente elettronica, in particolare per riviste scientifiche molto specializzate. Questo tipo di editoria offre notevoli vantaggi per tutti: per gli editori, che tagliano notevolmente i costi di produzione e di distribuzione; per gli utenti che hanno a disposizione i testi degli articoli in tempi più rapidi non dovendo aspettare stampa, legatura, spedizione e a costi più contenuti. Purtroppo negli ultimi tempi concentrazioni editoriali di dimensioni considerevoli non fanno presagire nulla di buono sotto il profilo economico rispetto ai costi di questi servizi, anche se le biblioteche stanno rispondendo con la stessa strategia degli editori: alle fusioni societarie contrappongono i consorzi di biblioteche, ma l'approfondire questo argomento, ricco di spunti e considerazioni, esula dal nostro discorso.[4]

Oltre ai periodici, un settore che ha molto beneficiato delle nuove tecnologie di digitalizzazione è stato quello dei libri antichi. La scannerizzazione dei libri antichi, però, è stata in generale gestita direttamente dalle biblioteche, preoccupate di preservare un materiale delicato e prezioso ma che comunque gli utenti avevano il diritto di consultare. Fare una copia digitale dei libri più preziosi è stata la soluzione ottimale per salvaguardare sia i diritti degli utenti sia quelli di conservazione del patrimonio culturale.

In questo terzo livello possiamo anche inserire quei prodotti che vengono comunemente definiti come *basi di dati bibliografiche*. In sostanza si tratta di cataloghi di grandi biblioteche o di bibliografie nazionali che vengono venduti su cd-rom e che le biblioteche mettono a disposizione degli utenti. La tendenza degli ultimi tempi, in questo campo, si è modificata, poiché la grande diffusione degli OPAC ha reso meno utile l'acquisto di queste opere, generalmente costose; ci si è orientati, invece, verso l'acquisto di banche dati contenenti lo spoglio di periodici, ottenendo anche il risultato di ridurre il lavoro di catalogazione dei bibliotecari – ma in molte biblioteche lo spoglio dei periodici è un lavoro che di norma non viene svolto o viene svolto parzialmente solo per alcune pubblicazioni e quindi l'acquisto di queste banche dati ha il significato di attivare un nuovo servizio di informazione all'utenza. Oppure, poiché queste banche dati difficilmente coprono tutto il patrimonio dei periodici di una biblioteca, il lavoro si concentra su quelle pubblicazioni non comprese nelle banche dati inserendo i dati nell'OPAC della biblioteca in modo da offrire all'utenza un'informazione più completa.

Quindi molte biblioteche offrono sul loro sito servizi di quello che abbiamo definito terzo livello. Un nome preciso per il link a questo servizio non esiste: biblioteca digitale, periodici elettronici, banche dati, biblioteca full-text ecc. Per valutare l'efficienza del servizio dobbiamo comunque porci una serie di domande:

1) il servizio è accessibile solo dai terminali della biblioteca o dell'università o ha un accesso pubblico (da qualsiasi computer collegabile a Internet);

2) nel caso di banche dati di spoglio di periodici, questo copre tutti i periodici presenti in biblioteca;

3) è possibile stampare o salvare su supporto informatico gli articoli o le pubblicazioni presenti nella banca dati;

4) sono possibili più formati per il

salvataggio dei documenti (formato immagine, testo, compresso);
5) il testo è leggibile con qualsiasi programma software e in caso negativo viene offerta la possibilità di fare il download del programma di lettura;
6) l'accesso a queste banche dati è possibile in multiutenza o in monoutenza;
7) i documenti offerti in full-text sono tutti di proprietà della biblioteca o sono acquisiti da altri siti, e di questi ultimi è eventualmente specificata la provenienza;
8) il sito ha un motore di ricerca interno.
È opportuno accennare, per completezza di informazione, anche ad altri tipi di documenti digitali di cui in questi ultimi mesi si è molto parlato: suoni e immagini. La diffusione, in particolare tra i giovani, del formato MP3 o la disponibilità della tv on demand sono servizi che vengono offerti e pubblicizzati sempre più su riviste specializzate e non. Nelle biblioteche mettere a disposizione sul web documenti di questo tipo non è ancora pratica diffusa, ma tutto fa presagire che con i prossimi allargamenti di banda di trasmissione (per es. GARR o privati come Fastweb) anche questo tipo di offerta documentale sarà disponibile sui siti delle nostre biblioteche.

Area delle risorse esterne

Abbiamo analizzato fino ad ora le ipotetiche pagine web di una biblioteca, abbiamo suddiviso le informazioni offerte in tre livelli che rispondono a una serie di semplici domande: chi sono, dove sono, che cosa faccio, che cosa possiedo e di quello che possiedo che cosa posso offrire in formato elettronico.
Ma i siti delle biblioteche, e in particolare quelli di grandi biblioteche o di sistemi bibliotecari universitari o territoriali, non si limitano a questo. D'altronde sarebbe riduttivo limitare le potenzialità dalla rete con l'offrire solo i propri prodotti agli utenti. Se così fosse non ci sarebbe bisogno di una rete globale, ma ogni biblioteca rimarrebbe chiusa nel suo piccolo ambito e probabilmente non si sarebbe sentita la necessità di Internet. Occorre invece dire che proprio le biblioteche sono state uno dei soggetti trainanti nello sviluppo della rete. Ben prima dell'affermazione del World Wide Web era possibile consultare i cataloghi di biblioteche direttamente da un pc, quando questi erano dotati di uno schermo i cui unici colori erano il nero dello sfondo e il verde delle lettere. Sono state proprio le biblioteche, a partire da quelle universitarie americane, a far intuire che la trasmissione dei dati poteva avere delle ricadute eccezionali. Negli anni Ottanta – allora il sistema si chiamava GOPHER – il poter consultare il catalogo di una biblioteca che si trovava a migliaia di chilometri di distanza ha fatto capire come le potenzialità fossero enormi.
È chiaro, quindi, che ben difficilmente vi troverete di fronte a pagine web di una biblioteca in cui non ci siano link a siti esterni, e non potrebbe essere diversamente visto che in fondo il bibliotecario non è altro che un mediatore tra l'utente e i documenti. Qualche anno addietro avremmo definito il bibliotecario mediatore tra utente e i libri della biblioteca; sostituire "libri della biblioteca" con "documenti", a pensarci bene, riflette il profondo cambiamento che hanno subito con l'avvento dell'informatica le biblioteche e non solo queste.

Adesso possiamo meglio definire questa seconda area di analisi del sito web, e cioè la disponibilità di *risorse esterne proposte*. Prima di partire con il nostro elenco di domande dobbiamo fare alcune considerazioni. Che cosa si intende per disponibilità di risorse esterne? Possiamo rispondere che per disponibilità di risorse esterne si intende la segnalazione dei siti che si ritengono utili per soddisfare i bisogni della propria utenza indipendentemente dalla natura del sito stesso. Quindi nella segnalazione non faremo una discriminazione tra siti di biblioteche e siti commerciali o amatoriali o istituzionali, ma dovremo essere guidati solo dal tipo di informazioni che questi siti offrono.
È facilmente intuibile che sulle pagine web della biblioteca di una facoltà di lettere è inutile se non dannoso segnalare l'OPAC di una biblioteca di medicina, ma potrebbe essere interessante segnalare l'OPAC di una fondazione industriale o di una camera di commercio se ci sono utenti che si occupano di storia economica.
Un'altra considerazione da fare è che ormai la quantità di informazioni presenti in rete è talmente grande che nessun sito o por- ➤

tale di biblioteca si può ritenere esaustivo. Questo pone dei problemi, perché se per l'area delle risorse interne il gestore delle informazioni sa, o almeno può ragionevolmente sapere, se il proprio OPAC contiene tutto o parte del catalogo, se le banche dati che ha a disposizione sono tutte utilizzate e disponibili, quali riviste elettroniche mette sulla rete ecc., per le risorse esterne ha la sola certezza che le risorse che segnala non sono mai tutte quelle esistenti. Questo comporta che bisogna mettere in campo della forza lavoro che svolga una funzione di ricerca e controllo sulla rete e sicuramente deve essere una forza lavoro specializzata e in alcuni casi anche altamente specializzata. Alcune biblioteche, sensibili a questo discorso, hanno sperimentato la strada della coperazione con istituzioni affini, assegnandosi compiti parziali e usufruendo insieme dei risultati ottenuti.

Ancora da prendere in considerazione è la instabilità o l'estrema volatilità della rete. I bibliotecari sono abituati a lavorare su oggetti concreti, libri di carta, riviste, dischi, microfilm, schede ecc. L'informazione che essi estraggono dall'oggetto e riportano sulla scheda è un'informazione che, una volta definita, non ha più bisogno di intervento umano. In teoria una schedina bibliografica rimane immutata nel tempo. I cambiamenti che si rendono necessari sono dovuti generalmente a fattori esterni: calamità, cambiamenti di sede e quindi diverse collocazioni del materiale, introduzione di nuove norme catalografiche; anche i dati che si introducono nel sistema di automazione della biblioteca, e poi riversati nell'OPAC, non hanno più bisogno di successivi interventi.

I siti web, invece, sono qualcosa di diverso, le informazioni che ne ricaviamo sono in un certo senso immateriali e instabili, sono disponibili solo fino a quando non chiudiamo il nostro computer e non possiamo mai avere l'assoluta certezza di ritrovarle così come le abbiamo viste tra un'ora, un giorno, un anno. Certamente possiamo copiare e salvare queste informazioni, ma è come chiedere di fotocopiare un'intera biblioteca perché i nostri utenti sono in un certo qual modo interessati al suo materiale. Eppure da qualche parte esiste un server che conserva sui suoi hard disk quello che noi vediamo e quindi in realtà un supporto fisico su cui sono conservate le informazioni esiste. Purtroppo questo è una cosa ben diversa dal supporto fisico tradizionale. Un libro viene stampato in un numero di copie elevato, il pericolo che tutte le copie di un libro vadano perdute oggi è molto remoto, inoltre tutti i paesi hanno delle leggi che impongono ai tipografi o agli editori di depositare un certo numero di copie del materiale stampato presso la Biblioteca di stato o istituzione simile, proprio al fine di conservare la memoria dell'attività scientifica, culturale e sociale nazionale. Credo che allo stato attuale nessuna legge imponga lo stesso obbligo per i siti web (stranamente qualche esperimento in questo senso si sta attuando nel nostro paese con la Biblioteca nazionale di Firenze).

Quante copie esistono di un sito web? Forse, se siamo fortunati o ottimisti, oltre all'originale che risiede sul server, due, massimo tre copie di sicurezza e tutte conservate nello stesso luogo del server o molto vicino. Vale la pena citare a questo proposito uno dei bibliotecari tra i più intelligenti e preparati:

> È significativo notare che esistono molti libri perfettamente utilizzabili che hanno più di quattrocento anni. C'è qualcuno che pensa seriamente che i loro equivalenti elettronici di oggi saranno disponibili e utilizzabili alla fine del XXIV secolo? Esistono persone che non prenderanno mai in considerazione alcuna soluzione che non sia dipendente dalla tecnologia digitale, ma io propongo la seguente a voi e a loro in tutta serietà. La cosa migliore che potremmo fare, una volta selezionate le risorse elettroniche che stiamo per catalogare e/o per le quali stiamo per costruire record Dublin Core arricchiti, è quella di stampare quelle risorse su carta priva di acidi, farne molte copie e distribuirle alle biblioteche di ricerca nel mondo.[5]

Anche altri hanno segnalato questo enorme problema:

> 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.[6]

Per capire quanto sia importante questo problema, basta farci una semplice domanda: è possibile oggi leggere i file scritti vent'anni fa su un disco da 8,5 pollici e quando il DOS non era il sistema operativo più utilizzato e Windows era fantainformatica? La risposta è: forse. Eppure, certamente, io e qualche altro miliardo di persone al mondo, oggi possiamo leggere tranquillamente un libro scritto cinquanta, cento, quattrocento anni fa o un manoscritto di seicento, settecento, mille anni fa.

Ma non basta: pubblicare un libro ha sempre richiesto molti passaggi che implicano un controllo, un giudizio e un sostanziale impegno economico.

Creare un sito web non richiede nessuna organizzazione, risorse economiche irrisorie e soprattutto nessun controllo. Chiunque abbia

saltuariamente navigato sulla rete sa che esistono società che per pochi euro offrono non solo spazi per pubblicare ciò che si vuole, ma anche una URL (Uniform Research Locator) personale (del tipo <www.proprionome.it/com/etc>).
Naturalmente la facilità di essere presenti sulla rete ha implicito anche il suo contrario: la facilità di sparire dalla rete. Come constatavamo prima, non essendoci obblighi giuridici che impongono il "deposito legale" per i siti web, sparire significa non esserci più nel vero senso della parola, nemmeno nella memoria.[7]
Ma perché si sparisce dalla rete? Le ragioni sono varie: economiche, di ristrutturazione aziendale, politiche ecc. e oltre alla sparizione vera è propria esistono anche altri due problemi: il cambio di URL e l'aggiornamento delle pagine web. Il cambio di indirizzo è facilmente risolvibile o perché, in genere, all'indirizzo del vecchio sito è segnalato il nuovo o con un po' di lavoro sui motori di ricerca o siti specialistici comunque si riesce a rintracciare quello che si cerca. L'aggiornamento, invece, è un problema più serio, perché spesso significa che vengono tolti dal sito documenti considerati obsoleti o inutili e molto difficilmente viene data la possibilità di consultare anche la vecchia versione del sito.
Stiamo molto semplificando i problemi che si presentano nel momento in cui ci accingiamo a valutare le risorse esterne presenti su una pagina web di biblioteca; sono questioni serie, che possono danneggiare l'immagine e il lavoro di molte persone e andrebbero approfondite. Per esempio, abbiamo visto che è molto facile essere presenti sulla rete, molto più facile ed economico che stampare un libro. Questo da un certo punto di vista è un fatto positivo; si è parlato e scritto di democrazia della rete, che Internet dava voce anche a chi aveva pochi mezzi per farsi sentire ecc. Da un altro punto di vista, invece, questa facilità presenta aspetti negativi. Infatti le rete è piena di robaccia, siti che non valgono niente, che non hanno alcun lavoro alle spalle, che oltre alla home page non hanno nulla, siti di grafomani e narcisi che nella loro imbecillità sperano nel colpo di fortuna – quale fortuna poi?[8] Il problema vero è che ormai strumenti come i motori di ricerca che all'inizio dell'era Internet erano utilissimi, oggi sono intasati da questi siti di pessima qualità oltre che da pubblicità invadente. Chi lavora sulla rete, oltre che a essere martellato dallo spamming postale, spesso si trova intrappolato in siti che quando si clicca sul tasto INDIETRO o di chiusura del browser rilanciano automaticamente in un altro sito simile al primo e diventa snervante uscirne fuori. Quali le conseguenze? Molto più lavoro, solo per limitarci al problema più immediato.
Dobbiamo quindi fare attenzione nell'esaminare l'area delle risorse esterne messe a disposizione nelle pagine web della biblioteca, perché dobbiamo muoverci oltre che sul piano della qualità anche su quello della stabilità.

Piano della stabilità:
1) esiste un monitoraggio periodico dei link segnalati;
2) si avvertono gli utenti sul tipo di link segnalato (per esempio se la URL è di un ente pubblico, università, oppure di una fondazione privata, di un'associazione o di una società a scopo di lucro o di un semplice cittadino);
3) si fa una distinzione tra PURL (Permanent URL) cioè particolare URL la cui esistenza permanente è garantita dalla proprietà di un grande ente (è difficile immaginare che una università decida di chiudere il proprio sito web) e URL non caratterizzate da una tale proprietà o ospitate presso URL di organizzazioni diverse;
4) nel caso di URL "insicure", o sospettate di essere temporanee, esiste una copia dei documenti cui si fa riferimento;
5) nei siti segnalati, è indicato anche il sito da cui siamo partiti. In caso di risposta positiva siamo sicuri che non ci sia tra i due siti uno scambio di link al solo scopo promozionale e nessuna o poca attinenza dal punto di vista informativo.

Piano della qualità:
1) esiste una sezione che fa riferimento a fonti Internet generali come motori di ricerca, metamotori, directory per argomento, storia di Internet, repertori di indirizzi, siti da cui è possibile scaricare software utile agli utenti;
2) la sezione degli OPAC distingue tra quelli generali e quelli specialistici;
3) le biblioteche digitali segnalate (i siti che offrono documenti in full-text) hanno qualche tipo di suddivisione (per paese, per lingua, per argomento);
4) le riviste elettroniche sono accessibili per argomento e per ordine alfabetico;
5) i documenti segnalati (riviste, monografie, rapporti ecc.) sono inseriti nell'OPAC della biblioteca.
6) se i documenti segnalati sono inseriti nell'OPAC della biblioteca è possibile accedervi direttamente dall'OPAC.
7) tutti i link a risorse esterne hanno un commento di orientamento per gli utenti.
Qualcuno prende in considerazione anche i famosi contatori di accesso. In genere sono quei quadrati che recitano: sei il visitatore numero... dal... In effetti potrebbe essere un elemento di valutazione, dato che un sito molto visitato deve avere una sua utilità. Tutto questo se il dato presentato fosse in qualche modo "certificato"; purtroppo manipolare il numero ➤

di accessi in questi contatori è talmente facile che la loro attendibilità è praticamente nulla.
Abbiamo passato in rassegna i livelli e le domande che dobbiamo porci quando decidiamo di valutare un sito web di biblioteca. Non può sfuggire, però, che il nostro è un lavoro che principalmente si è incentrato su due aspetti: i contenuti e la stabilità del materiale offerto. Ci sono anche altri aspetti che dovremmo prendere in considerazione affinché la nostra analisi possa avere una parvenza di completezza. Uno, per così dire, è un aspetto tutto interno al lavoro di biblioteca ed è quello di verificare se nel sito preso in considerazione esista un'area riservata alla circolazione delle informazioni tra il personale di biblioteca, un cosiddetto *forum*. Potrebbe essere a prima vista una informazione inutile da rilevare, invece, a rifletterci bene, la presenza di uno strumento del genere è un indice di grande efficienza ed efficacia della struttura. Un'area riservata di circolazione delle informazioni, oltre a veicolare documenti di tipo amministrativo, sindacale, informativo, culturale, si potrebbe rivelare utilissima per la formazione e l'aggiornamento del personale. O anche potrebbe essere un ulteriore canale ricco di informazioni, commenti, suggerimenti per chi (il cosiddetto webmaster) ha la responsabilità delle pagine web della biblioteca. È ovvio, ma forse è il caso di specificarlo, che simili strumenti hanno una valenza in siti di grandi biblioteche o di reti di biblioteche, dove spesso le informazioni interne hanno grande difficoltà di circolazione.

Area della verifica generale

All'inizio di questo lavoro abbiamo accennato all'aspetto grafico, di come un sito di biblioteca non può avere le stesse caratteristiche di un sito commerciale. Gli stessi bibliotecari sono catturati dalle possibilità offerte dal web e

> dimostrano spesso di rimanere troppo ancorati alla logica dei documenti cartacei: per esempio, utilizzando strumenti di videoscrittura che definiscono minuziosamente aspetti di presentazione pensati originariamente in funzione della stampa, e che possono essere convertiti solo in un codice HTML contro natura, male impostato e forzosamente zeppo di istruzioni di dettaglio; oppure realizzando siti web che come è stato osservato assomigliano a "incunaboli digitali", riproducendo caratteristiche dei documenti cartacei diventate in realtà inutili e d'impedimento nel nuovo mezzo digitale. È il caso delle pagine "di copertina" di certi siti, tra i quali l'interfaccia web del principale catalogo italiano, che non hanno quasi altro effetto che obbligare a un passaggio in più per accedere al nucleo del contenuto, oppure a memorizzare un indirizzo più complesso di quello base.[9]

e allora anche in questo caso dobbiamo porci delle domande che riguardano l'aspetto e la funzionalità di tutto il sito:[10]
1) il caricamento delle pagine è veloce;
2) l'aspetto è gradevole e accattivante;
3) la pagina è dispersiva (nel senso che è troppo piena di link sparsi su tutta la pagina che disorientano l'utente);
4) esiste un indirizzo di posta elettronica cui l'utente può rivolgersi per qualsiasi problema o chiarimento;
5) esiste in ogni pagina il bottone che riporta alla home page della biblioteca;
6) è indicata la responsabilità delle pagine web;
7) esiste una versione per disabili;
8) si danno informazioni sulla gestione e consistenza degli apparati hardware e software su cui è installato il sito;
9) si danno informazioni sulla rete di trasmissione dati in cui è inserita la biblioteca (se per esempio la biblioteca è inserita nella rete GARR).
Alcune di queste domande potrebbero sembrare inutili, ma rispondono ad alcune raccomandazioni della cosiddetta "netiquette", cioè regole di educazione e trasparenza sulla rete.
Chi crea siti web fa un'opera d'arte, di divulgazione, tecnica, di grafica banale? Oggi non lo sappiamo, domani forse, e comunque è corretto sapere chi è l'autore. Come è corretto dare sempre la possibilità al nostro visitatore-navigatore di ritornare alla home page del sito, per lasciarlo o scegliere un altro percorso.
Le informazioni di tipo tecnico, l'hardware e il software utilizzato, il tipo di rete di trasmissione che importanza hanno nella nostra valutazione? Ebbene, oggi sulla rete si può essere visibili 24 ore su 24 anche da casa con un pc e una di quelle linee telefoniche a costo fisso, ma se il mio sito gira su una infrastruttura un po' più robusta di quella descritta avrò qualche elemento in più sulla sicurezza e stabilità del sito. Molte delle informazioni elencate non saranno reperibili, o almeno non sul sito della biblioteca, bisognerà cercarle altrove (per esempio sul sito del centro di calcolo che gestisce il sito della biblioteca), ma sono comunque dati che vanno presi in considerazione.

Conclusioni

Così il nostro lavoro è giunto al termine, ci siamo sforzati di analizzare tutti gli elementi che potrebbero concorrere alla formazione di un giudizio di un sito web di biblioteca. Ma ora qualcuno si potrebbe chiedere: sì, ma "pesa" di più sapere ogni quanto tempo viene fatto il monitoraggio dei link esterni o avere informazioni sull'hardware e software utilizzato? E

nel caso siano presenti tutti e due i tipi di informazioni, in termini quantitativi quanto devo assegnare all'uno e all'altra? Oppure quali sono le informazioni indispensabili, la cui assenza non permette di valutare il sito? E quale "punteggio" deve raggiungere un sito per dire che è *sufficiente*, *buono*, *distinto*, *ottimo*, tanto per ricalcare un tipo di valutazione in uso nelle nostre scuole.

Non ho la risposta a queste domande semplicemente perché una griglia valutativa così articolata richiede due elementi concorrenti:

1) l'elaborazione di vere e proprie linee guida sulla costruzione dei siti web di biblioteca.

2) un lavoro collettivo di analisi condotto non solo da bibliotecari.

Inoltre, questo lavoro, se pur ha qualche pretesa di generalità di cui chiedo venia, è stato elaborato avendo come riferimento tipologico le biblioteche universitarie.

Ciononostante un piccolo esperimento è stato condotto con gli studenti del corso di master in Bibliografia informatizzata, tenutosi all'Istituto universitario orientale di Napoli (marzo-maggio 2002). È stato elaborato un questionario e in base a questo sono stati analizzati alcuni siti di biblioteche universitarie, sia italiane sia straniere (vedi Allegato, p. 15-17). Il questionario è stato suddiviso in gruppi di domande che sostanzialmente rispecchiano le tre aree illustrate nell'articolo e le relative domande elencate. Ad ogni domanda, lo studente "valutatore" doveva rispondere quasi sempre con un sì o un no, e alla fine del gruppo di domande doveva dare una valutazione da 1 a 10 su quel particolare aspetto del sito.

Alla fine di tutto questo percorso si chiedeva una riflessione in base ai punteggi dati in ogni singola sezione e quindi un giudizio complessivo del sito. ■

Si ringraziano gli amici Rosa D'Elia, Riccardo Ridi e Giovanni Solimine per la pazienza e i consigli elargiti con generosità.

Note

[1] DONALD E. RIGGS, *What's in store for academic libraries? Leadership and management issues*, "Journal of academic librarianship", 23 (1989),1, p. 3.

[2] Cfr. SARA FRANZOSO [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>; SARA FRANZOSO ➤

– RICCARDO RIDI, *Censimento dei siti web delle biblioteche lombarde*, seconda edizione, Milano, Regione Lombardia, marzo 2002, <http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/cens2.pdf>.

[3] Sulla valutazione consultare l'ampia bibliografia di NICOLE J. AUER, *Bibliography on evaluating web information* all'indirizzo: <http://www.lib.vt.edu/research/evaluate/evalbiblio.html>.

[4] Esiste un'associazione o meglio un consorzio di biblioteche italiane che si occupa del problema delle pubblicazioni elettroniche: INFER. Informazioni sono reperibili nel sito: <http://www.uniroma1.it/infer/>.

[5] MICHAEL GORMAN, *Metadati o catalogazione*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), 5, p. 17-18.

[6] RICCARDO RIDI, *La qualità del web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete*, in *La qualità nel sistema biblioteca,* a cura di O. Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 207.

[7] A questo proposito, è interessante per capire come il problema della conservazione e leggibilità dei documenti sia importante, leggere il decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428, *Regolamento recante norme per la gestione del protocollo informatico da parte delle amministrazioni pubbliche*, e successive integrazioni.

[8] Sull'argomento dello sviluppo di Internet si veda il recentissimo lavoro di FRANCO CARLINI, *Divergenze digitali: conflitti, soggetti e tecnologie della terza Internet*, Roma, Manifesto Libri, 2002, p. 194.

[9] CLAUDIO GNOLI, *WWW da bibliotecari*, "Bollettino AIB", 42 (2002), 1, p. 43.

[10] A livello generale il W3 Consortium ha emanato dei *Brevi consigli per creare siti web accessibili* che sono visibili all'indirizzo: <www.w3.org/WAI/References/QuickTips/qt.it.htm>.

Bibliografia minima

Queste poche segnalazioni (oltre quelle citate nelle note) non intendono né possono essere esaustive dell'argomento; l'intenzione è quella di dare solo dei punti di partenza del nostro percorso di ricerca.

Studi generali

ARMS, WILLIAM Y., *Digital Libraries,* Cambridge (MA), MIT Press, 2000.

COMBA, VALENTINA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

METITIERI, FABIO – RIDI, RICCARDO, *Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso*, Roma, Laterza, 2002.

RIDI, RICCARDO, *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 F. Berger e K. Kempf, Firenze, Casalini libri, 2001, p. 59-72, oppure <http://www.digital.casalini.it/unibolzano/pdf/88-85297-64-1_i_007.pdf>.

SCHWARTZ, CANDY, *Digital libraries: an overview,* "Journal of Academic Librarianship", 26 (2000), 6, p. 385-393.

ID., *LIS 530Z, digital libraries: definitions* (2000) <http://web.simmons.edu/~schwartz/462-defs.html>.

TAMMARO, ANNA MARIA – SALARELLI, ALBERTO, *La biblioteca digitale,* Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

Risorse elettroniche e conservazione

HUNTER, GREGORY, *Preserving digital information*, New York, Neal-Schuman, 2000.

LONGO, BRUNELLA, *L'E-book in biblioteca e il modello netLibrary,* "Biblioteche oggi", 19 (2001), 2, p. 34-43.

MORGESE, WALDEMARO, *Un magazzino di e-dati in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), 2, p. 38-46.

RONCAGLIA, GINO, *Libri elettronici: problemi e prospettive*, "Bollettino AIB", 41 (2001), 4, p. 409-439.

SALARELLI, ALBERTO, *Affrontare l'information overload: una riflessione sulle patologie da eccesso di informazione*, "Bollettino AIB", 42 (2002), 1, p. 7-20.

SANTORO, MICHELE, *Dall'analogico al digitale: la conservazione dei supporti non cartacei*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), 2, p. 88-100.

Qualità e valutazione

BERTOT, JOHN CARLO, *Valutare la rete*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 7, p. 62-71.

BORETTI, ELENA, *Valutare Internet: la valutazione di fonti di documentazione web*, AIB, 2000, <http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm> (contributo pubblicato solo in formato elettronico sul sito AIB-WEB);

GALLUZZI, ANNA, *Strumenti di valutazione per i servizi digitali: quali strategie in un un contesto ibrido?*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), 10, p. 6-14.

ID., *La valutazione del reference nell'era digitale*, "Bibliotime", 4 (2001), 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/galluzzi.htm>.

KASOWITZ, ABBY, *Quality standards for digital reference*, "Reference and Users Services Quarterly", 39 (2000), 3, p. 355-62.

MALINCONICO, MICHAEL S., *Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale,* in *La qualità nel sistema Biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 49-69.

MC CLURE, CHARLES – LANKES, R. DAVID, *Assessing quality in digital reference: a research prospectus*, <http://quartz.syr.edu/quality/>.

ID. – LANKES, DAVID R. – GROSS, MELISSA – CHOLTCO-DEVLIN, BEVERLY, *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures,* (Field Test Draft, March 8, 2002), <http://quartz.syr.edu/quality/Field_Test_Draft.pdf>.

SLOAN, BERNIE, *Electronic reference services: some suggested guidelines*, "Reference and User Services Quarterly", 38, (Summer 1998), p. 77-81, <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>.

Facets of quality for digital reference services. A set of standards for organizations to achieve in creating and maintaining digital reference services participating in the Virtual Reference Desk (VRD) Network, <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml>.

Da segnalare il progetto coordinato dalla Commissione nazionale delle biblioteche pubbliche dell'AIB "Segnaweb" in collaborazione con il CILEA cui partecipano diverse biblioteche pubbliche italiane (vedi articolo di Elena Boretti), <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/milano01.htm>, <http://www.aib.it/aib/commiss/demo.htm> demo di SegnaWeb.

È doveroso infine menzionare il sito dell'Associazione italiana biblioteche <www.aib.it> sempre ricco di informazioni e utili consigli e la rivista "D-lib Magazine", <www.dlib.org>, che si occupa esclusivamente di problemi legati alle biblioteche digitali.

ALLEGATO

Questionario per la valutazione dei siti web di biblioteca

SITO: HTTP:// _____

UNIVERSITÀ DI: _____

I livello: risorse Internet

Presentazione

1) Si presenta la biblioteca — SÌ NO
2) Si danno informazioni sulla qualità e consistenza del patrimonio bibliografico gestito (numero di volumi, periodici e aree di interesse) — SÌ NO
3) Si comunica l'indirizzo o gli indirizzi delle sedi, numeri di telefono, fax, e-mail — SÌ NO
4) Orari di apertura al pubblico ed eventuali periodi di chiusura o riduzione del servizi — SÌ NO
5) Cataloghi presenti — SÌ NO
6) Altri servizi (fotocopie, stampe da microfilm, postazioni Internet ecc.) — SÌ NO
7) Numero di posti lettura presenti — SÌ NO
8) Modalità di accesso (per esempio accesso consentito solo agli studenti della propria università) — SÌ NO
9) Modalità del prestito del materiale bibliografico (solo prestito interno, prestito esterno, durata, quantità permessa ecc.) — SÌ NO
10) Eventuali servizi aggiuntivi (prestito interbibliotecario, comunicazioni via e-mail, stampe su e da supporto elettronico, ricerca bibliografica, prenotazione via fax, telefono, e-mail) — SÌ NO
11) Costo dei servizi aggiunti — SÌ NO
12) Lista del personale di biblioteca con responsabilità di settore (a chi mi rivolgo se ho bisogno di…) — SÌ NO
13) Se dovessi dare una valutazione complessiva da 1 a 10 di questa parte del sito, sarebbe _____

Catalogo elettronico – OPAC

1) ❑ OPAC non presente sul sito
2) L'OPAC è accessibile solo dai terminali della biblioteca o dell'università — SÌ NO
3) L'OPAC ha un accesso pubblico (da qualsiasi computer collegabile a Internet) — SÌ NO
4) L'OPAC contiene solo i dati di quella biblioteca o anche dati di altre biblioteche
   – solo della biblioteca — SÌ NO
   – anche di altre biblioteche — SÌ NO
5) L'OPAC, oltre alle ricerche di base – autore, titolo, soggetto – offre anche altre modalità di ricerca (classificazione, parola nel titolo o in tutto il corpo della scheda, per lingua, data di pubblicazione, per data di accesso in biblioteca ecc.) — SÌ NO
6) Quanti e quali dati contiene l'OPAC
   – tutto il materiale posseduto dalla biblioteca — SÌ NO
   – solo una parte — SÌ NO
7) L'OPAC è veloce nelle risposte — SÌ NO
8) Mi aiuta se sono in difficoltà — SÌ NO
9) Esiste una versione in altre lingue — SÌ NO
10) Posso salvare i risultati della ricerca — SÌ NO
11) Mi dice la disponibilità dei documenti (se vanno in prestito, se sono in legatoria, se sono in prestito a un altro utente) — SÌ NO

12) Posso prenotare un documento dal terminale; SÌ NO

13) Se dovessi dare una valutazione complessiva da 1 a 10 di questa parte del sito, sarebbe _____

Risorse interne full-text

1) ❑ Risorsa non presente sul sito

2) Il servizio è accessibile solo dai terminali della biblioteca o dell'università o ha un accesso pubblico (da qualsiasi computer collegabile a Internet)
   ❑ solo università
   ❑ accesso pubblico
   ❑ misto

3) Nel caso di banche dati di spoglio di periodici, questo copre tutti i periodici presenti in biblioteca
   ❑ risorsa non presente (vai al punto 6) SÌ NO

4) È possibile stampare o salvare su supporto informatico gli articoli o le pubblicazioni presenti nella banca dati SÌ NO

5) Sono possibili più formati per il salvataggio dei documenti (formato immagine, testo, compresso) SÌ NO

6) Il testo è leggibile con programma software di pubblico dominio SÌ NO
   – in caso negativo viene offerta la possibilità di fare il download del programma di lettura specifico SÌ NO

7) L'accesso alle banche dati è possibile in
   ❑ multiutenza
   ❑ monoutenza
   ❑ non sono presenti BD

8) I documenti offerti in full-text sono tutti di proprietà della biblioteca o sono acquisiti da altri siti e di questi ultimi è specificata la provenienza
   ❑ proprietà della biblioteca
   ❑ altri siti
   ❑ altri siti con informazioni

9) Il sito ha un motore di ricerca interno SÌ NO

10) Se dovessi dare una valutazione complessiva da 1 a 10 di questa parte del sito, sarebbe _____

II livello: risorse esterne

Piano della stabilità:

1) Esiste un monitoraggio periodico dei link segnalati SÌ NO
   ❑ dato non rilevabile

2) Si avvertono gli utenti sul tipo di link segnalato (per esempio se la URL è di un ente pubblico, università, oppure di una fondazione privata, di una associazione o di una società a scopo di lucro o di un semplice cittadino) SÌ NO

3) Si fa una distinzione tra PURL (Permanent URL) cioè particolare URL la cui esistenza permanente è garantita dalla proprietà di un grande ente, e URL non caratterizzate da una tale proprietà o ospitate presso URL di organizzazioni diverse SÌ NO

4) Nel caso di URL "insicure" o sospettate di essere temporanee, esiste una copia dei documenticui si fa riferimento SÌ NO

5) Nei siti segnalati, è segnalato anche il sito della biblioteca da cui siamo partiti SÌ NO

6) In caso di risposta positiva quest'ultimo sito ha attinenza con il sito della biblioteca SÌ NO

Piano della qualità:

1) Esiste una sezione che fa riferimento a fonti Internet generali come motori di ricerca, metamotori, directory per argomento, storia di Internet, repertori di indirizzi, siti da cui è possibile scaricare software utile agli utenti SÌ NO
2) La sezione degli OPAC distingue tra quelli generali e quelli specialistici SÌ NO
3) Le biblioteche digitali segnalate hanno un qualche tipo di suddivisione (per paese, per lingua, per argomento) SÌ NO
   ❏ risorsa non presente
4) Le riviste elettroniche sono accessibili
   ❏ per argomento
   ❏ per ordine alfabetico
   ❏ risorsa non presente
5) I documenti segnalati (riviste, monografie, rapporti ecc.) sono inseriti nell'OPAC della biblioteca SÌ NO
6) Se i documenti segnalati sono inseriti nell'OPAC della biblioteca è possibile accedervi direttamente dall'OPAC SÌ NO
7) Tutti i link a risorse esterne hanno un commento di orientamento per gli utenti SÌ NO
8) Se dovessi dare una valutazione complessiva da 1 a 10 di questa parte del sito, sarebbe _____

III livello: verifica generale

1) Il caricamento delle pagine è veloce SÌ NO
2) L'aspetto è gradevole e accattivante SÌ NO
3) La pagina è dispersiva (nel senso che è troppo piena di link sparsi su tutta la pagina che disorientano l'utente) SÌ NO
4) Esiste un indirizzo di posta elettronica a cui l'utente può rivolgersi per qualsiasi problema o chiarimento SÌ NO
5) Esiste in ogni pagina il bottone che riporta alla home page della biblioteca SÌ NO
6) È indicata la responsabilità delle pagine web SÌ NO
7) Esiste una versione per disabili SÌ NO
8) Si danno informazioni sulla gestione e consistenza degli apparati hardware e software su cui è installato il sito SÌ NO
9) Si danno informazioni sulla rete di trasmissione dati in cui è inserita la biblioteca (se per esempio la biblioteca è inserita nella rete GARR) SÌ NO
10) Esiste un motore di ricerca interno SÌ NO
11) Esiste un forum o una qualsiasi area di discussione interna SÌ NO
12) Se dovessi dare una valutazione complessiva da 1 a 10 di questa parte del sito sarebbe _____

In base ai punteggi dati e secondo l'idea generale che ti sei fatto come definiresti il sito:

❏ insufficiente
❏ sufficiente
❏ buono
❏ distinto
❏ ottimo