

I siti web delle biblioteche comunali toscane

Un'efficace griglia valutativa alla base di un'indagine sulle realtà di maggiore interesse informativo

di Massimiliano Marucci

Lo scopo di questo lavoro¹ si traduce nella strutturazione di una griglia per la valutazione di siti web bibliotecari al fine di poter analizzare, anche numericamente, le migliori risorse web delle biblioteche comunali toscane. Ciò investe due settori che solo recentemente hanno acquisito dignità teorica nel mondo pubblico italiano, e in particolare in quello bibliotecario, ovvero la comunicazione² e la valutazione.³ Il web si

avvia a diventare lo strumento principe della comunicazione pubblica e pertanto, date le implicazioni che ciò comporta, pare utile sottoporlo a una valutazione, alla stessa stregua di altri strumenti di comunicazione.

Una documentazione già sufficientemente ampia delimita il campo relativo alla valutazione di siti web;⁴ nello stesso web, spesso come trasposizione in formato elettronico di contributi già apparsi in cartaceo, si possono reperire liste di criteri necessari per la valutazione di siti di tipo informativo⁵ oppure griglie con valutazioni numeriche degli elementi analizzati.⁶ È tuttavia evidente che

sarà necessario individuare criteri diversi e più specifici per diverse tipologie di fonti, poiché ben diversi fra loro sono un repertorio di indirizzi, un documento, un periodico elettronico o un'opera di editoria elettronica, una enciclopedia, una bibliografia o un catalogo, una risorsa per bambini o una a scopo di intrattenimento, o di affari, o di sperimentazione informatica,⁷

pur presentando l'autrice, Elena Boretti, una griglia valutativa generale per Internet adattata dal mo-

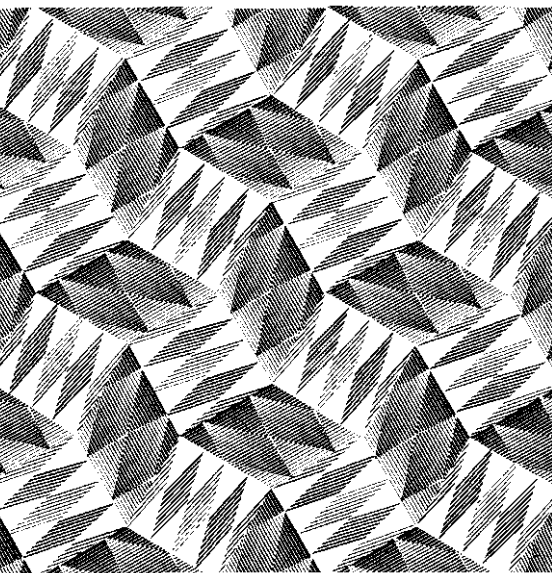
dello ideato per i libri da Kenneth Whittaker.⁸

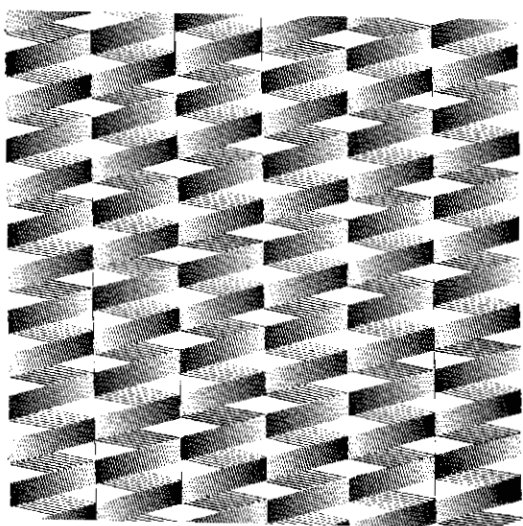
Data la specificità dei siti web delle biblioteche, sono stati redatti alcuni schemi valutativi costruiti dagli stessi bibliotecari, esperti del mondo web; obbligatorio appare il riferimento alla lista di elementi proposta da Peter Sylvan⁹ e a quella stilata da Riccardo Ridi.¹⁰ Sulla scorta di alcune suggestioni bibliografiche segnalate, si può redigere una griglia distinta in due categorie, l'una dei "Contenuti informativi" e l'altra delle "Caratteristiche qualitative" di un sito;¹¹ la prima contiene sei attributi: "Informazioni generali", "Servizi e attività", "Documentazione amministrativa", "Collezioni e cataloghi", "Risorse web" e "Biblioteca digitale", la seconda attributi quali quelli specifici della descrizione bibliografica, come risulta da ISBD(ER),¹² e quelli relativi alla cosiddetta "usabilità" dei siti (con le caratteristiche di navigabilità, interattività, funzionalità, caratterizzazione, accessibilità).¹³

1. La griglia: "Contenuti informativi"

L'attributo "Informazioni generali" prende in considerazione le prime notizie che generalmente un sito fornisce, ovvero informazioni sulla biblioteca in generale (spesso nella forma di una presentazione), sulla sua storia, sul personale di servizio (staff), sui recapiti, sulla localizzazione geografica, sull'orario di apertura e di accesso ai servizi.

"Servizi e attività", invece, considera la biblioteca per ciò che riesce a offrire all'utenza, in particolare, locale e quindi sono comprese informazioni sulle modalità di consultazione delle opere, di prestito (locale e interbibliotecario), di accesso a servizi supplementari (ad esempio, i servizi telematici, di riproduzione, di stampa), sull'assistenza





agli utenti ma anche informazioni relative ad attività di altra natura (pubblicazioni, organizzazione di incontri, convegni, mostre, corsi...). In quest'area è possibile inserire anche progetti o programmi di rilevanza nazionale o internazionale, che vedono la biblioteca partecipare come attore unico o in partnership.

“Documentazione amministrativa”: si riferisce a tutto quel materiale di natura amministrativa che la biblioteca (o l'ente di appartenenza) produce affinché la struttura possa compiere la propria missione. In questa documentazione si possono ritrovare le deliberazioni comunali relative alla biblioteca, come ad esempio i regolamenti, le carte di servizio, le norme per l'accesso a certi servizi (si pensi a quelli telematici), gli atti riguardanti forniture o affidamento di servizi, le previsioni di bilancio e il conto consuntivo inerente ai capitoli di spesa e di entrata della biblioteca; oppure gli atti relativi al sistema bibliotecario cui la biblioteca aderisce (convenzioni, regolamenti...). L'area giustifica la propria presenza in quanto le biblioteche censite sono comunali, quindi strettamente legate alla propria struttura di appartenenza, che ne determina forme e contenuti.

“Collezioni e cataloghi”: si raccolgono le informazioni sul patrimonio (consistenza, copertura...) e sui cataloghi nelle loro varie forme. Il gruppo “cataloghi” è l'elemento che storicamente si è posto prima all'attenzione del nuovo mezzo telematico; fino a pochi anni fa, la presenza delle biblioteche nel web si traduceva spesso nella possibilità di consultare cataloghi in linea (OPAC).¹⁴ Oggi tale funzionalità appare scontata, per cui i siti web delle biblioteche si stanno facendo più articolati e più consoni alla struttura ipermediale del mezzo. Nella sezione si considerano gli OPAC della singola biblioteca o del sistema bibliotecario cui appartiene, insieme ad altri cataloghi che spesso si riducono a essere semplici elenchi di opere (fondi speciali, periodici, dischi, cd-rom...), sovente trasposizioni in formato elettronico di materiale edito in altra forma, oltre a bibliografie (spesso relative a personaggi locali oppure tematiche) e bollettini di nuove accessioni.

“Risorse web” comprende liste organiche di risorse esterne al sito (chiamate anche Virtual Reference Desk o con espressioni equivalenti) di ambito bibliotecario, locale o altro tipo, che la biblioteca vuole offrire alla propria utenza virtuale, sfruttando le potenzialità ipertestuali di Internet, un'operazione di reference¹⁵ che se nel metodo non differisce da quella tradizionale, in quanto ad efficacia, data la natura di Internet, è destinata a produrre effetti su larga scala. L'inclusione delle risorse web locali sta qui di nuovo a rimarcare il legame tra la biblioteca di ente locale e il suo territorio.

“Biblioteca digitale”:¹⁶ con il termine si intendono tutte le azioni miranti a tradurre in formato elettronico qualsiasi documento conservato, pubblicato o comunque disponibile in biblioteca, spesso fisicamente inaccessibile per questioni

di locazione o per insufficienza di pubblicità. Si pensi alla possibilità di trasporre in versione elettronica edizioni antiche, fondi speciali o locali, attraverso la digitalizzazione dei frontespizi o delle copertine, ma talvolta anche riproducendo integralmente il contenuto testuale. Una biblioteca può, inoltre, rendere disponibile materiale da essa prodotto, dalle pubblicazioni curate dalla biblioteca, originariamente in formato cartaceo (ad esempio, gli atti di un convegno), alle pubblicazioni concepite già in formato digitale.

2. La griglia: “Caratteristiche qualitative”

Distinguiamo, come già ricordato, gli elementi della descrizione bibliografica dalle caratteristiche di usabilità.

2.1 Elementi della descrizione bibliografica

Da un punto di vista bibliografico, a maggior ragione se trattiamo di web bibliotecario, è ragionevole che elementi, come ad esempio il titolo o la formulazione di responsabilità, siano rilevanti nella considerazione globale di un sito. L'azione valutativa deve considerare la valenza di tali elementi, ovvero, per esempio, indicare la correttezza di un titolo, la presenza o assenza della responsabilità...

2.1.1 Il titolo

Il titolo di un sito¹⁷ risente delle difficoltà tipiche di uno strumento particolare come il web; infatti, non recando il sito un frontespizio, il titolo va dedotto. La valutazione verificherà la correttezza dei titoli HTML¹⁸ delle pagine fondamentali del sito (e la loro coerenza all'interno di quel tutto unico che è un sito): il titolo HTML (realizzabile con il tag <title>)¹⁹ fornisce ►

l'intestazione del file e ogni file HTML ha necessariamente un titolo.²⁰

2.1.2 La formulazione di responsabilità

“Un’indicazione di responsabilità può riferirsi ad ogni entità (autore personale o collettivo) responsabile o che abbia contribuito alla creazione del contenuto intellettuale o artistico dell’opera contenuta nel documento descritto”.²¹ Come sottolinea Elena Boretti,

la valutazione dell'autorevolezza di una risorsa si dovrà basare, oltre che sull'editore, soprattutto sull'autore, ovvero sulla sua qualifica, la sua notorietà, la sua esperienza,²²

autore che si può presentare sotto la forma di colui che ha ideato, realizzato, mantenuto, aggiornato (e altro ancora) il sito.

2.1.3 Area della pubblicazione

“Nell’ambito applicativo dell’ISBD (ER), tutte le risorse elettroniche ad accesso remoto sono considerate pubblicate”,²³ discriminanti sono le indicazioni dell’editore (o produttore o comunque chi detiene i diritti per la pubblicazione) e della data di pubblicazione (creazione) del sito.

2.1.4 Area delle note

L’area include “indicazioni su frequenti cambiamenti di contenuto delle risorse elettroniche ad accesso remoto”,²⁴ ovvero la data di aggiornamento del sito.²⁵ Data la modalità di costruzione di un sito web, solitamente per stadi successivi con implementazioni costanti, le date cui facciamo riferimento dovrebbero essere indicate in ognuna delle pagine.

Inoltre, in quest’area si sottolinea la “modalità di accesso” alla risorsa, ovvero il World Wide Web (ma sono ancora possibili modalità più

antiche come il sempreverde FTP o addirittura il Gopher), con l’indicazione dell’indirizzo elettronico o URL (Uniform Resource Locator). Per la nostra valutazione, il possesso di un URL comprensibile e semplice, meglio su dominio proprio, è indice di qualità.²⁶ Non consideriamo significative, ai fini valutativi, le altre aree ISBD(ER).²⁷

2.2 Elementi di usabilità

Usabilità è un criterio cardine per il web; la sua definizione è assai complicata in quanto interessa varie discipline e vari campi di applicazione.²⁸ È la caratteristica più considerata dagli esperti;

un sito web è usabile quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando e interrogando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti.²⁹

Visciola elenca “i requisiti emergenti dell’usabilità del web” in cui racchiude praticamente le caratteristiche tipiche di un buon sito web facendo perciò coincidere l’usabilità con la qualità di un sito.³⁰

2.2.1 Navigabilità

Usabilità in senso proprio è la navigabilità, che Visciola riconosce come il requisito più importante:³¹ essa è “l’esistenza di un sistema di navigazione che aiuti a orientarsi nel sito e a cercare l’informazione”.³² Strumenti come i motori di ricerca interni, con una chiara spiegazione del meccanismo e delle regole del sistema di ricerca, con possibilità di ricerca semplice e avanzata (generalmente tramite gli operatori booleani), con un’interfaccia chiara per la presentazione dei risultati, sono ottimi strumenti per rendere navigabile un sito.³³ Ma, oltre ai basilari e semplici sistemi di navigazione tramite i bottoni di “avanti” e “indietro”, esi-

stano pure una quantità di altre “bussole”: le barre di navigazione (*toolbars*), testuali o grafiche, che servono per passare dalla pagina visualizzata a un’altra di significativa importanza, tramite un link; i cosiddetti menù a tendina (*pop-up menu*), un’interfaccia grafica che apre a tendina una serie di opzioni “linkabili”; gli indici, ben noti ai bibliotecari, ovvero elenchi di voci generalmente controllate e chiuse e altro ancora.

2.2.2 Interattività

È la possibilità dell’interazione telematica dell’utente con i responsabili del sito o con lo staff bibliotecario (e-mail, form, forum, mailing list...). L’interattività³⁴ è una delle caratteristiche fondanti del mondo Internet; e-mail, chat, forum³⁵ sono oggi le forme di comunicazione più usate nel cyberspazio e possono essere applicate con semplicità anche al mondo web.³⁶

2.2.3 Funzionalità

In questo attributo rientrano due fattori tipici del mondo web e della telematica, ovvero la questione dei collegamenti ipertestuali e delle modalità e temporalità del caricamento della pagina.

Iperattività. I collegamenti ipertestuali (*links*) sono la base del mondo web, e sono generalmente indicati da una sottolineatura o da un diverso colore del testo ma anche da un’immagine (“ancore”); essenziale è la loro effettiva funzionalità di collegamento.³⁷

Connettività. Un’accettabile tempo di caricamento è indice di qualità del sito; è noto che sono molteplici i fattori che influiscono sul tempo di caricamento di una pagina. Nielsen stima in 10 secondi il limite perché l’utente non distolga l’attenzione dalla pagina.³⁸

2.2.4 Caratterizzazione

Un sito è, inoltre, più “usabile” se è graficamente omogeneo,³⁹ se ha

una buona strutturazione logica⁴⁰ oppure, nel caso di biblioteche di ente locale, se possiede una buona contestualizzazione⁴¹ ovvero se è facilmente riconoscibile come appartenente al suo contesto più ampio.

2.2.5 Accessibilità

È un indicatore che riceve molta stima tra i tecnici del *web engineering*; si può distinguere un'accessibilità per "disabilità tecnologica o fisica"⁴² da un'accessibilità per "visibilità". Nella prima si segnalano l'indipendenza dai browser e la possibilità di accesso senza applicazioni e immagini (versione testuale), caratteristiche verificate attraverso software come Bobby⁴³ e Web Site Garage,⁴⁴ utilizzando la tecnica a campionamento. Il risultato di Bobby determinerà in parte consistente il nostro giudizio sull'accessibilità del sito. L'accessibilità per "visibilità" consta di qualità come la traduzione del sito (o di una sua parte) in altre lingue, la visibilità sui motori di ricerca o sui repertori specializzati (la verifica è stata compiuta attraverso l'uso di un software disponibile on line come Debriefing),⁴⁵ la modalità di accesso al sito della biblioteca dalla home page dell'ente locale di appartenenza.

3. Analisi dei siti web delle biblioteche comunali toscane⁴⁶

Dall'indagine tra i repertori più comuni per l'individuazione dei siti web delle biblioteche italiane (o almeno individuanti l'OPAC della biblioteca o del sistema),⁴⁷ su un totale di 356 biblioteche di "enti territoriali" che risultano all'anagrafe ICCU⁴⁸ (delle quali 349 comunali e provinciali), sono stati rintracciati gli indirizzi web delle biblioteche che qui interessano.

Benché la maggior parte di essi rimandino a quelli che sono stati chiamati siti "vetrina"⁴⁹ (spesso unica pagina con pochi ed essenziali dati), costruiti spesso dal sistema bibliotecario di appartenenza o dalla biblioteca centrale del sistema o dell'area, la lista seguente segnala le biblioteche che possiedono siti web complessi, con caratteristiche informative e qualitative di una certa rilevanza.⁵⁰

Biblioteca comunale centrale di Firenze;⁵¹

Biblioteca "Isolotto" (Comune di Firenze, Consiglio di quartiere n. 4);⁵²

Biblioteca circolante di Sesto Fiorentino;⁵³

Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli;⁵⁴

Biblioteca comunale di Fiesole;⁵⁵

Biblioteca comunale "M. A. Martini" di Scandicci;⁵⁶

Biblioteca "Vallesiana" di Castelfiorentino;⁵⁷

Biblioteca comunale "R. Fucini" di Empoli;⁵⁸

Biblioteca comunale "Forteguerrina" di Pistoia;⁵⁹

Biblioteca comunale "A. Lazzarini" di Prato;⁶⁰

Biblioteca comunale "Giampaoli" di Massa;⁶¹

Biblioteca comunale di Pisa;⁶²

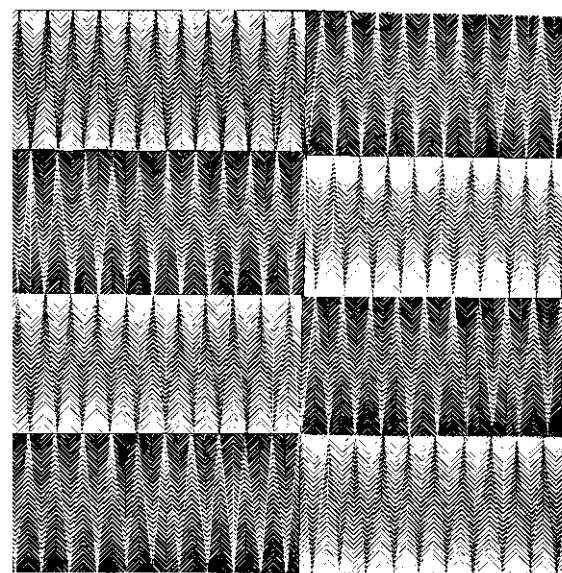
Biblioteca Labronica "F. D. Guerrazzi" di Livorno;⁶³

Biblioteca comunale "degli Intronati" di Siena;⁶⁴

Biblioteca comunale "Chelliana" di Grosseto.⁶⁵

3.1 La valutazione numerica degli attributi

La tecnica di valutazione qui adottata è stata limitata all'azione analitica del ricercatore, senza alcuna interazione con responsabili dei siti o utenti degli stessi; se ciò non permette una valutazione completa ed esauriente, nondimeno i risultati potrebbero essere forieri di ulteriori discussioni.⁶⁶ Dall'analisi dei siti



web delle biblioteche citate, fornendo un valore compreso tra 0 (elemento inesistente) e 0,9 (elemento eccellente) agli attributi prima considerati, valutandoli in termini di ampiezza della trattazione, aggiornabilità (se dichiarata) dei dati, comprensibilità e correttezza del linguaggio, si ottengono i risultati, distinti per attributo e per biblioteca, riportati nelle tabelle 1 e 2.⁶⁷

I risultati numerici medi per ogni caratteristica possono essere raggruppati in tre classi:

classe 1 – media punteggi da 0,1 a 0,3; l'attributo è decisamente insufficiente;

classe 2 – media punteggi da 0,4 a 0,6; l'attributo varia da una leggera insufficienza a una sufficienza piena;

classe 3 – media punteggi da 0,7 a 0,9; l'attributo viene valutato molto positivamente.

Classe 1

Biblioteca digitale: media 0,25

Gli esempi di digitalizzazione del patrimonio visionabile dal web è ridotta a pochi casi, di cui si rimarcano quelli di Empoli (in particolare il catalogo delle cinquecentine – con digitalizzazione dei fronte- ➤

spizi, marche tipografiche, *ex libris* e note manoscritte – e alcuni opuscoli di interesse locale), Grosseto (versione demo del cd-rom dei manoscritti “della Chelliana”), Pistoia (fondo storico dal titolo “La scuola in mostra”) e Livorno (parte del “Giornale della città e del porto di Livorno” di Bernardo Prato). Il risultato era largamente previsto, data la novità dello strumento, la difficoltà tecnica, spesso l'esiguità dei mezzi economici. Ancor oggi ci sono problemi tecnici per poter affrontare compiutamente la nuova sfida; i collegamenti telematici sono ancora lenti cosicché la restituzione delle immagini non può che essere di bassa qualità, più a corredo del testo scritto che fonte autonoma di studio. Nondimeno, il percorso di una maggiore diffusione di alcuni documenti attraverso la loro digitalizzazione (e non solo per un problema di divulgazione del proprio patrimonio ma anche per quello della conservazione) e visionabilità attraverso il web pare obbligato; gli sforzi ancora embrionali compiuti in questa direzione dalle biblioteche paiono comunque meritori.

Tab. 2 - Caratteristiche del sito

Biblioteche	Titolo Respons.	Pubbl.	Note	Navigabilità	Interattività	Funzionalità	Caratteriz.	Accessibilità
Firenze Centrale	0,6	0,3	0,7	0,1	0,5	0,4	0,4	0,3
Firenze Isolotto	0,2	0,1	0,4	0,4	0,3	0,3	0,7	0,4
Sesto Fiorentino	0,5	0,2	0,5	0,5	0,6	0,5	0,5	0,4
Bagno a Ripoli	0,4	0,5	0,5	0,3	0,3	0,6	0,6	0,6
Fiesole	0,8	0,7	0,9	0,5	0,5	0,7	0,8	0,8
Scandicci	0,4	0,1	0,4	0,4	0,6	0,6	0,6	0,5
Castelfiorentino	0,4	0,1	0,3	0,5	0,2	0,5	0,8	0,4
Empoli	0,7	0,7	0,9	0,9	0,8	0,8	0,8	0,6
Pistoia	0,7	0,6	0,8	0,4	0,4	0,5	0,7	0,6
Prato	0,4	0,2	0,3	0,4	0,5	0,8	0,8	0,7
Massa	0,1	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	0,7	0,3
Pisa	0,3	0,1	0,3	0,2	0,4	0,5	0,5	0,6
Livorno	0,7	0,3	0,7	0,4	0,5	0,7	0,5	0,6
Siena	0,3	0,1	0,3	0,5	0,4	0,4	0,6	0,5
Grosseto	0,4	0,1	0,3	0,5	0,5	0,5	0,7	0,3
TOTALE	6,9	4,2	7,5	6,3	6,9	8,3	9,7	7,6
MEDIA	0,46	0,28	0,5	0,42	0,46	0,56	0,65	0,51

Tab. 1 - Contenuti informativi

Biblioteche	Informazioni generali	Servizi Attività	Docum. Ammin.	Collezioni Cataloghi	Risorse web	Biblioteca digitale
Firenze Centrale	0,3	0,4	0,4	0,8	0	0,5
Firenze Isolotto	0,6	0,5	0	0,4	0	0
Sesto Fiorentino	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,5
Bagno a Ripoli	0,4	0,5	0,3	0,5	0,7	0
Fiesole	0,6	0,7	0,6	0,7	0,8	0
Scandicci	0,7	0,6	0,6	0,5	0	0
Castelfiorentino	0,4	0,7	0	0,5	0,5	0
Empoli	0,8	0,8	0,9	0,7	0,7	0,8
Pistoia	0,5	0,7	0,4	0,6	0,5	0,6
Prato	0,7	0,6	0	0,9	0,4	0
Massa	0,6	0,6	0	0,6	0	0
Pisa	0,3	0,5	0,3	0,4	0,4	0
Livorno	0,6	0,5	0	0,6	0	0,6
Siena	0,5	0,5	0	0,7	0	0
Grosseto	0,8	0,5	0	0,7	0,6	0,7
TOTALE	8,3	8,5	3,9	9	4,9	3,7
MEDIA	0,55	0,57	0,26	0,6	0,33	0,25

Documentazione amministrativa: media 0,26

Come era logico attendersi, il campo ha un valore molto basso a causa della totale mancanza di documentazione presentata da molti siti. Si mostra, quindi, da una parte, la difficoltà di considerare, nel web, la biblioteca come parte realmente integrante di un più ampio

organismo amministrativo e dall'altra di sottovalutare la già ricordata questione della trasparenza. Tra l'altro, documenti come i regolamenti (ad esempio, quello sui servizi) potrebbero ovviare a una superficiale presentazione appunto dei servizi della biblioteca; non a caso, infatti, proprio il regolamento per il prestito interbibliotecario è

l'atto che più frequentemente abbiamo ritrovato. Si deve peraltro affermare che talvolta alcuni atti, proprio come quello relativo al prestito interbibliotecario o all'accordo fra enti per la gestione del sistema bibliotecario, si possono ritrovare nel sito del sistema di appartenenza, spesso realizzato dalla stessa biblioteca centro di rete, ma che formalmente, per noi, fa parte di un'altra realtà web. L'eccezione di Empoli è eclatante e dimostra come può strutturarsi un servizio pienamente iscritto nella sua vocazione pubblica.

Pubblicazione: media 0,28

Molto basso il valore relativo all'esplicitazione dell'editore (o produttore), con dichiarazione di copyright, e alla data di creazione del sito. Si dà per scontata l'esistenza di un editore, ancor più di quanto viene fatto per la formulazione di responsabilità; l'editore viene individuato in chi realizza il sito (Comune o ditta privata), sebbene poi a verificare sovente che neppure nella home page del Comune si nota alcuna dichiarazione di sorta. Le biblioteche di Empoli, Fiesole, Pistoia e Bagno a Ripoli sono più attente a questa esigenza, soprattutto per la prima data di pubblicazione (o creazione) del sito, che non può essere dimenticata da professionisti dell'informazione. Infatti che l'editore sia spesso desumibile, questo è un fatto, ma la data di pubblicazione non può essere dedotta da un'eventuale data di creazione del sito comunale, perché i momenti potrebbero essere diversi.

Risorse web: media 0,33

Insieme al dato della biblioteca digitale, il risultato relativo alla costruzione di una serie organica di riferimenti ipertestuali a valere come attività di reference virtuale mostra quanta strada le biblioteche hanno ancora da compiere sul ter-

reno dello sfruttamento pieno delle potenzialità del web. Da esempi piuttosto "artigianali", per così dire, spesso un assemblaggio quasi casuale di risorse, si passa anche a ottime griglie ipertestuali, come quelle di Fiesole (un repertorio ragionato di risorse organizzato per classi Dewey e una raccolta di siti pubblici per il cittadino, organizzata per discipline), Empoli (in particolare, il "Repertorio dei siti web di interesse locale"), una lista ragionata della realtà empolesse in cui i singoli elementi sono stati distinti in ampie categorie) e Bagno a Ripoli (un repertorio all'interno del servizio di informazione giuridica, realizzato dalla biblioteca per gli uffici comunali, in particolare, e soprattutto una lista sull'accessibilità ai servizi delle biblioteche, con segnalazioni delle strutture che hanno attivato servizi per i non vedenti e degli studi nazionali sull'argomento). Se la scelta delle risorse da includere è ben ponderata, la natura della biblioteca di istituzione culturale all'interno di un ente locale depone a favore di un quadro ipertestuale che vada al di là della semplice segnalazione di risorse bibliotecarie, ma si ampli sul territorio oppure costituisca una fonte autorevole di informazione per lo stesso Comune (come fa Bagno a Ripoli).

Classe 2

Navigabilità: media 0,42

La navigabilità dei siti non è elevata, tra l'insufficienza e la sufficienza; la nostra valutazione ha tenuto conto anche della relativa dimensione dei siti che possono perciò fare, forse, a meno di alcuni strumenti avanzati descritti nella presentazione di questo attributo. L'unico elemento che troviamo sempre è la barra di navigazione, posta in alto o in basso, oppure come frame; la barra non sempre

si mantiene costante, cosicché talvolta ci siamo trovati nella condizione di usare il semplice tasto "indietro" del browser. Si è notato che alcuni siti comunali delle nostre biblioteche possiedono dei motori di ricerca interni, cosicché è possibile fare semplici ricerche per parola, anche all'interno delle stesse pagine della biblioteca. Nonostante ciò, sarebbe stato utile, per evitare problemi di ridondanza, dotarsi di un motore comunque limitato alla biblioteca. L'esempio di Empoli è ancora una volta fuori portata; d'altronde la quantità di informazioni del sito, non paragonabile a quella degli altri, ha spinto verso soluzioni che lo rendessero più visitabile, come l'indice o la mappa testuale.

Interattività: media 0,46

L'interattività delle nostre biblioteche non si presenta molto avanzata se confrontata con gli strumenti oggi a disposizione. In ogni caso, la nostra valutazione ha tenuto conto della novità di questi strumenti, almeno applicati al web,⁶⁸ fornendo un giudizio di sufficienza in presenza di un set di indirizzi e-mail, accompagnato da un'applicazione del tipo form, newsletter, mailing list. Tutte le biblioteche possiedono un indirizzo di posta elettronica cui far riferimento, al limite uno solo; talvolta, però, non sappiamo a chi corrisponde quel tal indirizzo – o indirizzi – (al direttore? all'addetto a un determinato servizio? al responsabile del sito?). Ad eccezione di Empoli, come al solito, gli altri siti vivono in area mediocritatis, con buone punte per Sesto Fiorentino (una mailing list della Società circolante) e Scandicci (una mailing list, facile da usare e ben spiegata all'utente, e un form per i desiderata degli utenti). Al massimo assistiamo, appunto, alla presentazione solo di un altro servizio interattivo, oltre la posta, che sia un registro degli ►

ospiti, un modulo per i consigli d'acquisto, una lista di distribuzioni postale e altro ancora. Un motivo è forse riscontrabile nel fatto che questi strumenti hanno bisogno di gestione e manutenzione quotidiana, affinché siano veramente efficaci, e poche biblioteche, pare, possano permetterselo.

Titolo e responsabilità: media 0,46

I due elementi fondamentali per una corretta descrizione del sito hanno un comportamento difforme; da una parte, il titolo, quasi sempre corretto, sebbene spesso necessiti di ulteriori specificazioni, e dall'altra la responsabilità, che sovente non è manifesta. Se è vero che quasi tutti i siti bibliotecari sono parte integrante di quelli comunali, e quindi ciò autorizza a "scaricare" la responsabilità altrove, è sorprendente che molte biblioteche lascino sottintesa la loro paternità intellettuale sul prodotto. Inoltre, il lavoro di squadra che si compie per la costruzione (almeno) intellettuale del sito offusca spesso la responsabilità che ogni componente dello staff possiede riguardo alle pagine di propria competenza. Non a caso, insieme a Empoli e Pistoia, proprio Fiesole e Livorno riportano i voti più alti, in quanto il sito è gestito dalla stessa società privata.

Note: media 0,50

Qui confluiscono, come detto, elementi eterogenei come la data di aggiornamento (o controllo o verifica) e la forma dell'URL. Sebbene più presente della data di pubblicazione, quella di aggiornamento potrebbe essere ben più utilizzata, vista anche l'importanza che ha nel web, strumento mutevole per eccellenza, la puntualità delle notizie. Al di là delle tre o quattro solite biblioteche attente al problema, la data di controllo viene usata assai sporadicamente, se non mai, con il risultato che non possiamo sapere

direttamente dell'accuratezza della fonte (è sempre meglio una vecchia data che nessuna data). L'URL, invece, è generalmente comprensibile, adeguatamente specificato all'interno delle sezioni del sito, quasi mai su dominio di proprietà della biblioteca.

Accessibilità: media 0,51

Ad eccezione di quello di Pisa (che infatti mostra il logo "Bobby approved"), i siti non superano integralmente il test del software di validazione Bobby, per l'accessibilità che abbiamo chiamato "fisica" e "tecnologica", sebbene i risultati siano diversi da sito a sito. Nelle pagine prese da noi a campione, ottimi risultati riportano Fiesole, Prato, Livorno, Bagno a Ripoli, buoni Empoli e Pistoia. Abbiamo, poi, isolato due elementi importanti di quel tipo di accessibilità: la compatibilità con i principali browser (analisi compiuta dal software Web Site Garage) e l'eventuale presenza di una versione solo testo del sito. Generalmente buona la compatibilità con i browser (problematica per Grosseto, a causa di soluzioni tecniche complesse ma poco accessibili), ma inesistenti sono le versioni solo testo.

Sull'accessibilità per "visibilità", i risultati sono sensibilmente più positivi. L'indice di popolarità, misurato dal metamatore di ricerca Debriefing, mostra un risultato a nostro parere sufficiente; si attesta intorno alla decina il numero di citazioni del sito che compaiono nella prima schermata dei principali motori di ricerca. I siti, o i relativi OPAC, sono presenti nei principali repertori italiani specializzati, talvolta in forma autonoma, più spesso come facenti parte del Sistema bibliotecario di appartenenza. Agevole risulta sovente l'accesso alle pagine della biblioteca dal sito del Comune: i casi di Livorno e Bagno a Ripoli sono isolati e il sito della biblioteca circolante di Sesto Fioren-

tino, benché abbia un dominio web proprio, non è legato al sito comunale. Non sono presenti traduzioni in altre lingue, ad eccezione del tentativo di Scandicci (in lingua inglese la presentazione della biblioteca) ma soprattutto dell'Isolotto, che contempla una completa traduzione in inglese.

Informazioni generali: media 0,55

La valutazione numerica mostra un valore di sufficienza, con il contributo essenziale dei siti di Empoli, Scandicci, Grosseto, Prato. Tuttavia si può rilevare che sovente non si ritiene necessario fornire informazioni approfondite sulla sede (con immagini o mappe, non solo storiche) o sul personale, come se la questione della trasparenza, da una parte, e della promozione, dall'altra, non sia ritenuta essenziale. Relativamente sviluppato appare, inoltre, il tema della *mission* della biblioteca, che spesso non viene messo ben in evidenza (ad esempio, attraverso una presentazione generale come invece fa Scandicci).

Funzionalità: media 0,56

Abbastanza funzionali, almeno negli elementi da noi presi in considerazione, si presentano i nostri siti. I collegamenti ipertestuali sono generalmente funzionanti; d'altronde molti siti non fanno uso di link esterni (infatti, come abbiamo visto, è basso il valore della categoria "Risorse web") e ciò agevola il compito del gestore del sito (un link esterno ha bisogno di una verifica costante in quanto l'indirizzo può facilmente mutare). In alcuni casi si assiste a mancanze che devono essere sottolineate, come quelle di collegamenti falliti dalla home page (che si presumono importanti) oppure alla pagina dell'OPAC, segno di attenzione non costante. Anche i tempi di caricamento dei siti, presi nella loro globalità, sono sufficienti, almeno dal

campione da noi sottoposto al software di rilevazione. Ciò è dovuto soprattutto alla semplicità grafica di molte pagine; infatti ove la strutturazione si fa complessa, i tempi rallentano (Isolotto, Grosseto, Castelfiorentino). Fa eccezione in particolare Prato, che ha ottimi tempi di caricamento pur avendo un sito graficamente raffinato, ma non pesante.

Servizi e attività: media 0,57

Sebbene la media sia più alta del valore precedente, meno elevati si presentano i picchi che appaiono decisamente positivi (rilevanti Empoli, Fiesole, Castelfiorentino, Pistoia). Ciò significa, tuttavia, che il compito viene adeguatamente sviluppato da quasi tutte le biblioteche le quali nella quasi totalità conseguono un risultato di sufficienza. Si assiste, in alcuni casi, a uno sbilanciamento informativo che interessa una volta la questione dei servizi, l'altra quella delle attività, anzi talvolta all'interno della stessa classe dei servizi o delle iniziative; questo comportamento attiene anche al diverso modo di presentarsi al pubblico che ogni biblioteca legittimamente sceglie, evidenziando certi caratteri a scapito di altri. Molto segnalato il servizio di prestito interbibliotecario, che proprio in concomitanza con la presenza di OPAC diviene una modalità centrale dell'attività della biblioteca grazie alle potenzialità del web; meno disposte sono le biblioteche a fornire notizie sulle varie tariffe dei servizi aggiuntivi, quando sarebbe necessario avvertire preventivamente l'utente di tali obblighi.

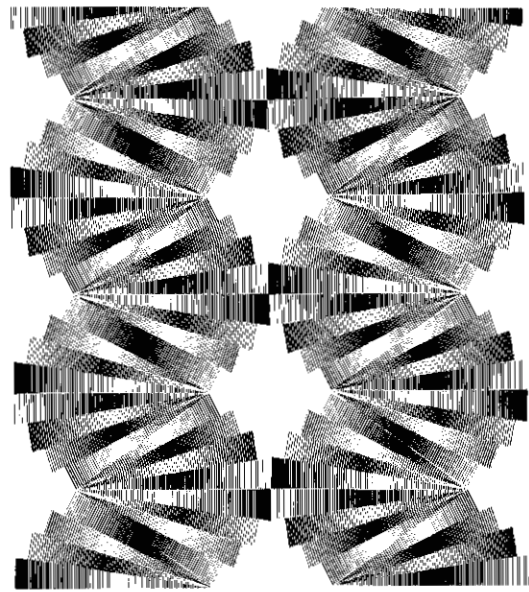
Collezioni e cataloghi: media 0,6

Il valore è il più alto tra quelli medi riguardanti i contenuti informativi. Si può affermare che tutte le biblioteche abbiano compreso l'importanza del catalogo on line, spesso ospitato nel server della re-

te bibliotecaria di appartenenza; talvolta il collegamento ipertestuale punta sul catalogo collettivo, talvolta sulla parte di esso relativo al materiale documentario della biblioteca in questione. Nonostante l'interfaccia "amichevole" (quasi tutti i cataloghi sono prodotti EasyWeb della ditta Nexus di Firenze), non è regola generale quella di approfondire la spiegazione riguardo all'uso dell'OPAC (ma si sottolinea l'eccezione almeno di Prato), che talvolta rimane ostica per un utente alle prime armi. Le biblioteche più prestigiose propongono anche versioni di cataloghi di fondi particolari, spesso traduzioni elettroniche di cataloghi stampati; presenti con continuità anche i bollettini delle nuove accessioni, redatti con descrizioni bibliografiche talvolta professionali (ad esempio, Prato, Fiesole, Scandicci, Siena), a volte assai stringate. Sulle collezioni si riscontra una variabilità notevole; ci sono siti che forniscono il minimo di notizie indispensabile e altri che propongono rassegne quasi monografiche, soprattutto sui fondi speciali (in particolare, Firenze Centrale, Empoli, Prato, Siena) che traggono, grazie al web, una visibilità che mai avevano avuto in passato.

Caratterizzazione: media 0,65

Questo è l'attributo che meglio, ci pare, risponda alle richieste di usabilità. Dalla maggioranza dei siti esce un'immagine di sufficiente accuratezza grafica, che in alcuni casi assume le vesti dell'estrema semplicità; i contenuti sono privilegiati rispetto alla ricerca estetica, come deve essere nei siti informativi, sebbene sia fuorviante parlare di contrapposizione tra grafica e testo, in quanto la prima, se ben modulata, può rivelarsi utile alla comprensione dei contenuti. L'organizzazione dei siti è, se vista nella totalità, assai semplice; si procede dalle categorie più generali per



arrivare a quelle particolari, utilizzando in modo meno assiduo di quanto si dovrebbe la tecnica dei collegamenti ipertestuali tra le informazioni stesse del sito. Tuttavia, la struttura dei siti è comprensibile, risultando spesso buona l'organizzazione dei contenuti, come ci possiamo aspettare da professionisti dell'informazione. Anche la contestualizzazione è abbastanza evidente; le pagine sono sovente individuate da diciture o immagini adeguate ("Biblioteca comunale...", talvolta con il logo) ed è spesso presente anche la cornice istituzionale, simboleggiata spesso da un logo del Comune di riferimento, che talvolta accompagna tutto il sito, talvolta campeggia almeno nella home page.

Per riassumere, nessuno degli attributi ha raggiunto la classe superiore (classe 3), attestandosi con maggiore frequenza al livello immediatamente inferiore (classe 2), con picchi più elevati che attestano un buon prodotto ("Caratterizzazione", "Collezioni e cataloghi") e picchi più bassi che denotano una qualità insufficiente ("Navigabilità", "Interattività", "Titolo e responsabilità").

Nella classe 1 emergono in ➤

particolare gli attributi più tecnologicamente innovativi della categoria dei “Contenuti informativi” (“Biblioteca digitale” e “Risorse web”), a dimostrazione di una consapevolezza ancora poco feconda nei confronti delle potenzialità del web, dovuta anche alla giovane età dello strumento, soprattutto in ambito bibliotecario italiano.

4. Considerazioni finali

Pur non entrando nel merito dei singoli risultati attribuiti a ogni biblioteca, è possibile ricavare un'impressione generale sulla situazione dei siti web delle biblioteche comunali toscane. Il sito di Empoli rappresenta un esempio, a livello nazionale (e non solo), delle potenzialità del nuovo mezzo telematico, che la stessa direttrice della biblioteca, Maria Stella Rasetti, ha esposto in un suo contributo.⁶⁹ In evidenza anche il sito di Fiesole, redatto professionalmente, con una media valori costante degli elementi considerati. Una biblioteca, anche questa non di capoluogo di provincia (come Empoli, che però possiede un patrimonio di altra caratura, per qualità e quantità), di dimensioni relative rispetto ad altre in Toscana, ma che ha saputo costruire un ottimo strumento per la sua valorizzazione. Da citare anche Pistoia, Prato e Grosseto, le prime

due di più solide tradizioni culturali e di servizio nel panorama bibliotecario toscano; a maggior ragione appare interessante, quindi, il tentativo di Grosseto per rendere fruibile anche a un'utenza remota la “Chelliana”, dal punto di vista geografico più distante dai punti culturali nevralgici della Toscana. Da rimarcare, invece, le difficoltà delle realtà bibliotecarie comunali che ospitano storiche sedi universitarie; se da una parte ciò risulta comprensibile a causa della presenza di importanti biblioteche d'ateneo che da anni utilizzano il web, in particolare per rendere fruibili i cataloghi in linea, dall'altra si ricorda che i siti delle biblioteche di Siena, Pisa e Firenze potrebbero assolvere a funzioni più tipiche di una struttura comunale. Per concludere il quadro geografico toscano, l'unica assenza di rilievo, a livello di capoluoghi, è quella di Arezzo (per la biblioteca di Lucca, il discorso è diverso perché qui la “Statale” assolve compiti tipici anche di una biblioteca di ente locale) che per ora non possiede una realtà autonoma nel web (le notizie si possono desumere da una breve scheda a cura del Sistema bibliotecario). Nel quadro generale non bisogna dimenticare che i siti considerati rappresentano i momenti migliori della presenza nel web di tutte le biblioteche comunali toscane; se è vero che praticamente ogni biblioteca ha un proprio sito “vetrina”, realizzato dal Sistema bibliotecario di appartenenza, si può notare che alcuni comuni non capoluogo di provincia possiedono patrimoni che andrebbero comunicati adeguatamente anche attraverso il web. Pare, comunque, che il mondo delle nostre biblioteche nel web stia rapidamente mutando; questo lo abbiamo verificato durante questa stessa ricerca, in cui abbiamo assistito (le prime visite sono state compiute nel marzo 2001) a signifi-

ficativi miglioramenti nei siti, sia nel contenuto sia nel design.

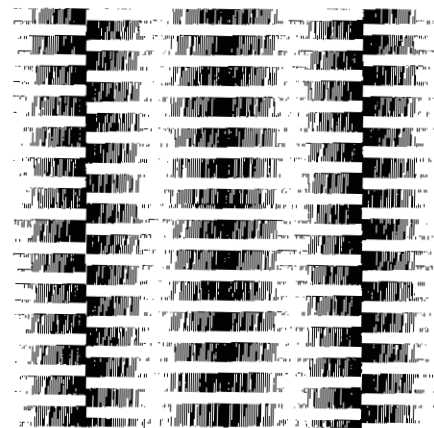
Pur con le differenze che abbiamo sottolineato, l'immagine è quella di una realtà viva, che sta lentamente prendendo possesso di uno strumento potente come il web contestualmente alla riaffermazione di un ruolo, quello più autentico di biblioteca pubblica, che ne determina la natura. Sarà probabilmente la reciproca influenza di questi due elementi a far compiere alle biblioteche comunali, in particolare, quel salto di qualità che i cittadini, ormai proiettati nella “società dell'informazione”, devono pretendere. ■

Note

¹ L'articolo riprende la tesi “Analisi e valutazione dei siti web delle biblioteche comunali toscane” discussa alla Scuola speciale per archivisti e bibliotecari dell'Università degli studi di Roma, nel marzo 2002, relatore il prof. Mauro Guerrini, che ringrazio per lo stimolo e i consigli forniti durante la stesura sia della tesi che di questo lavoro.

² Il mondo delle istituzioni pubbliche italiane sta comprendendo che la comunicazione è settore essenziale della propria attività; si moltiplicano gli studi e i libri sull'argomento (si veda, ad esempio, *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo Stato sovraordinato alla sussidiarietà*, a cura di Stefano Rolando, Milano, ETAS, 2001), anche in presenza di una legislazione che favorisce il dialogo tra istituzioni e cittadini (in particolare la recente l. 150/2000 sulla comunicazione pubblica); vi è consapevolezza che il web possa favorire questo processo di apertura, perlopiù ancora unidimensionale (dall'istituzione al cittadino), in futuro bidimensionale (si veda GIUSEPPE FORNARI – MICHELE DIODATI, *Internet per le pubbliche amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini*, Roma, Buffetti, 2000).

³ Come primo approccio, si può consultare il sito dell'Associazione italiana di valutazione, ASSOCIAZIONE ITALIANA DI



VALUTAZIONE, <<http://www.valutazioneitailana.it>>; per le biblioteche, ormai sono stati affinati molti strumenti per la valutazione dei servizi: per un primo inquadramento si veda GIOVANNI SOLIMINE, *Introduzione alla biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995.

⁴ A livello bibliografico si segnalano NICOLE J. AUER, *Bibliography on evaluating internet resources*, Blacksburg, Virginia Polytechnic Institute and State University, 2002, <<http://www.lib.vt.edu/research/libinst/evalbiblio.html>>, consultato il 27 febbraio 2002 e ALASTAIRE SMITH, *Evaluation of information sources*, Wellington, Victoria University, 2002, <<http://www.vuw.ac.nz/%7Eagsmith/evaln/evaln.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002. Merita una menzione speciale il sito di Matthew Ciolek (MATTHEW CIOLEK – IRENA M. GOLTZ, *Information quality WWW virtual library: the Internet guide to construction of quality online resources*, <<http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>>, consultato il 27 febbraio 2002), parte della “World Wide Web Virtual Library”, biblioteca virtuale per la qualità dell’informazione nel web che possiede un motore di ricerca interno per trovare nel suo grande archivio consigli per la costruzione, il mantenimento, la valutazione delle risorse web (e anche non-web, tipo ftp, Telnet, mailing list).

⁵ Si veda, ad esempio, JAN ALEXANDER – MARSHA A. TATE, *Checklist for an informational web page*, Chester, Widener University, Wolfgram Memorial Library, 2002, <<http://www2.widener.edu/Wolfgram-Memorial-Library/webevaluation/inform.htm>>, consultato il 15 febbraio 2002.

⁶ Un lavoro assai analitico risulta essere NANCY EVERHART, *Web page evaluation worksheet*, Durham, Duke University, 2002, <<http://www.duke.edu/~de1/evaluate.html>>, consultato il 12 gennaio 2002; analogamente in Italia pionieristico risulta essere un lavoro elaborato presso l’Università di Trento: LUISA MICH – MARIANGELA FRANCH, *Un modello per la valutazione dei siti web*, Trento, Università degli Studi, 2002, <http://www.cs.unitn.it/Internet_turismo/modello2qcv2q.pdf>, consultato il 27 gennaio 2002.

⁷ ELENA BORETTI, *Valutare Internet. La valutazione di fonti di documentazio-*

ne web, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁸ *Ibidem*. La griglia di Whittaker è disponibile in KENNETH WHITTAKER, *Metodi per la valutazione sistematica dei documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 2002.

⁹ PETER SYLVAN, *Suggested public library web site guidelines*, Columbia, South Carolina State Library, 2002, <<http://www.state.sc.us/scsl/lib/guidlins.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

¹⁰ RICCARDO RIDI, *Censimento dei siti web delle biblioteche lombarde*, in *Multimedialità nelle biblioteche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 1999, p. 19-63. Un’altra versione della lista è reperibile in RICCARDO RIDI, *La qualità del web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete*, “Biblioteche oggi”, 17 (2000), 7, p. 50-61. Su tale lista ha esercitato un’ottima analisi Sara Franzoso, per una tesi di laurea in biblioteconomia con lo stesso Ridi, riguardante i siti web delle biblioteche venete (SARA FRANZOSO, *I siti web delle biblioteche venete*, Genova, Burioni, 2002, <<http://www.burioni.it/forum/franz/franz1-0.htm>>, consultato il 12 febbraio 2002).

¹¹ Né la lista di Sylvan, né quella di Ridi contemplano una tale distinzione, che, seppur non sempre facilmente verificabile nella pratica a causa della multiformità di alcuni attributi che talvolta possono essere considerati appartenenti all’una e all’altra categoria (si pensi al caso dei collegamenti ipertestuali), tende a tratteggiare una linea di confine tra la parte contenutistica di un sito e quella più strettamente legata alle qualità del web.

¹² INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, IFLA UNIVERSAL BIBLIOGRAPHIC CONTROL AND INTERNATIONAL MARC PROGRAMME, *ISBD(ER). International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*, ed. italiana a cura dell’Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, Roma, ICCU, 2000.

¹³ Si veda ad esempio l’ottima esposizione contenuta in PAOLO MERIALDO, *La metodologia di valutazione dei siti web della pubblica amministrazione*, Roma, AIPA, 2002, <[*ne.ppt*>, consultato il 27 febbraio 2002.](http://www.aipa.it/attivita%5B2/formazione%5B6/corsi%5B2/materiali/MethodologiaValutazio</p></div><div data-bbox=)

¹⁴ I cataloghi odierni sono spesso traduzioni nel linguaggio HTML di ben più complesse macchine di ricerca funzionanti in regimi locali, come il vecchio ma ancora utile Telnet (si veda FABIO METTIERI – RICCARDO RIDI, *Ricerche bibliografiche in Internet. Strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*, Milano, Apogeo, 1998, p. 28-30).

¹⁵ La questione è ormai divenuta centrale per gli studi sul futuro della biblioteca e dei bibliotecari; a questo proposito si vedano gli atti di un convegno italiano organizzato nel 2000 a Bologna, recentemente disponibile online: ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Il servizio di reference nell’era digitale*, Bologna, AIB, 2002, <<http://www.spbo.unibo.it/aiber/refdig.htm>>, consultato il 20 febbraio 2002.

¹⁶ Non possiamo qui neppure superficialmente introdurre la questione, al centro ormai degli studi biblioteconomici contemporanei. Il termine “biblioteca digitale” da noi inserito nel lavoro, con l’esplicazione che ne segue, ha lo scopo di definire solamente un campo d’azione in cui raggruppare progetti e sperimentazioni delle biblioteche.

¹⁷ Anzi, si dovrebbe parlare più precisamente non di titolo di un sito, ma di titoli di singole pagine (più propriamente *files*), in quanto ogni pagina può essere titolata in modo differente dall’altra. In realtà vi è anche un uso disinvolto del termine “pagina”: nel web “si progettano pagine senza sapere come esse esattamente compariranno sul monitor del lettore” (FRANCO CARLINI, *Lo stile del web: parole e immagini nella comunicazione di rete*, Torino, Einaudi, 1998, p. 82), a causa delle modalità di lettura del browser, delle impostazioni del monitor, della scheda grafica installata nel computer.

¹⁸ ISBD(ER) individua il titolo di un documento in modo più esteso del nostro, in quanto varie sono le fonti prescritte per le informazioni; analizzando la qualità del sito, noi ci siamo limitati alla fonte tecnica, per così dire.

¹⁹ HTML (HyperText Markup Language) è il linguaggio con cui vengono “scritte” le pagine web. È un linguaggio per costruire ipertesti tramite “marcatori” (*tags*) che identificano ►

le funzioni che una parte di testo, immagini, audio, video devono avere nella pagina web. “I tag sono comandi posizionati fra le parentesi angolari, < e >, e indicano al browser come interpretare il codice” (ELIZABETH CASTRO, *HTML 4 per il World Wide Web*, Milano, Addison-Wesley, 2000, p. 2). La qualità del codice va a interessare la corretta strutturazione (suddivisione in intestazione e corpo, struttura in capitoli e paragrafi...) e visualizzazione (i tag devono essere usati in modo corretto, i caratteri accentati devono avere le “entità”, gli eventuali URL inseriti nel documento devono essere scritti correttamente...) del documento.

²⁰ Oltre all’ovvia importanza bibliografica, è con la dicitura con cui viene titolato (visibile anche nella barra del titolo del browser) che il file viene rintracciato dai motori di ricerca e memorizzato nell’archivio dei “preferiti” (*bookmarks*) di ogni browser.

²¹ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, IFLA UNIVERSAL BIBLIOGRAPHIC CONTROL AND INTERNATIONAL MARC PROGRAMME, *ISBD(ER)* cit., p. 44.

²² ELENA BORETTI, *Primi elementi di webografia*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-1-029.htm>>, consultato il 10/2/2002.

²³ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, IFLA UNIVERSAL BIBLIOGRAPHIC CONTROL AND INTERNATIONAL MARC PROGRAMME, *ISBD(ER)*, cit., p. 62.

²⁴ *Ibidem*, p. 83.

²⁵ Ora, visto che il web è più facilmente modificabile di un’opera a stampa, la data di (ultimo) aggiornamento assume importanza fondamentale nella valutazione della risorsa: averla presente, possibilmente recente, è garanzia di affidabilità, sebbene anche una data non recente possa indicare una risorsa qualitativamente eccellente, se essa non ha necessità di continue implementazioni (nei siti web bibliotecari, alcune indicazioni generali non hanno spesso bisogno di modificazioni: in questi casi potrebbe comunque essere utilmente immessa la dicitura “data ultimo controllo”).

²⁶ JAKOB NIELSEN, *Web usability*, Milano, Apogeo, 2000, p. 246-249.

²⁷ Per i siti web non vi è descrizione fisica (area 5); se frequentemente aggiornati o controllati (come dovrebbe

essere!), l’indicazione di edizione (area 2) viene omessa (si è visto che la data di aggiornamento è posta nelle note). L’estensione della risorsa (area 3), facoltativa per ISBD(ER), da esprimere in MB (Megabyte), è poco significativa in quanto, se a prima vista si può pensare che più un sito è esteso e più è qualitativamente elevato, in realtà è la sapiente gestione degli elementi testuali e audio-visivi a decretarne la qualità. Ad esempio, un sito con poche informazioni ma con un file video è sicuramente più esteso di un altro con molte più informazioni senza file video ma non è presumibilmente allo stesso livello.

²⁸ Si veda in particolare DANIELE ZIGGIOTTO, *Usabilità del WWW: metodi di valutazione*, Junghe (Taiwan), IA Consulting, 2002, <<http://www.hyperlab.net/ergonomia/ziggiotto/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002. Inoltre per tutto ciò che concerne l’usabilità non si può fare a meno di consultare il sito di Nielsen, JAKOB NIELSEN, *Useit.com*, (Fremont), (J. Nielsen), 2002, <<http://www.useit.com>>, consultato il 27 gennaio 2002.

²⁹ MICHELE VISCIOLA, *Usabilità dei siti web*, Milano, Apogeo, 2000, p. 22. La norma ISO 9241, parte 11, parla invece di efficacia: “L’efficacia, efficienza e soddisfazione con cui specificati utenti raggiungono specificati obiettivi in specificati ambienti. Con riferimento ai siti web, si può misurare l’efficacia con il raggiungimento da parte dell’utente dell’obiettivo che si era prefissato entrando nel sito; l’efficienza con lo sforzo di fatica, di tempo, di risorse usate, e anche cognitivo, che dovrà fare per raggiungere quell’obiettivo; la soddisfazione con l’apprezzamento complessivo da parte dell’utente” (PASQUALE RUSSO – GIOVANNA SISSA, *Il governo elettronico. Manuale sull’uso del web per le scuole e pubbliche amministrazioni che progettano il futuro*, Milano, Apogeo, 2000, p. 183).

³⁰ MICHELE VISCIOLA, *Usabilità dei siti web*, cit., p. 22-23.

³¹ *Ibidem*, p. 22.

³² *Ibidem*.

³³ Si pensi che, come ricorda Visciola riferendosi a una ricerca americana, almeno il 30% degli utenti inizia a navigare nel sito tramite un’interrogazione dal motore (MICHELE VISCIOLA, *Usabilità dei siti web*, cit., p. 82). Come altri,

Garlock e Piontek rilevano due modi di navigare, “searching” o “browsing”: “patrons will probably use a searching tool if they are looking for a specific item, but may want to browse if they want an overall sense of what your library site includes” (KRISTEN GARLOCK – SHERRY PIONTEK, *Designing web interfaces to library services and resources*, Chicago-London, ALA, 1999, p. 53).

³⁴ “L’idea di un utente che, anziché ricevere le informazioni in maniera relativamente passiva, è in grado di compiere scelte che influenzano tipologia e contenuto dell’informazione da lui ricevuta”: questa è la definizione di interattività fornita in FABIO CIOTTI – GINO RONCAGLIA, *Il mondo digitale. Introduzione ai nuovi media*, Roma-Bari, Laterza, 2000.

³⁵ Per una loro definizione, si veda MARCO CALVO [et al.], *Internet 2000*, Roma-Bari, Laterza, 1999, p. 35-192.

³⁶ Si pensi alle possibilità non solo di fornire indicazioni bibliografiche, di inviare bollettini delle nuove accessioni e documenti in forma elettronica (*document delivery*), o di ricevere varie richieste o suggerimenti, ma anche di poter discutere con gli utenti in tempo reale di un problema oppure di lanciare un tema di discussione tramite un forum.

³⁷ Essa può venir meno a causa di una errata digitazione dell’URL di collegamento oppure del cambiamento, non registrato, dell’indirizzo da parte della risorsa collegata; funzionalità che viene ridotta anche nei casi in cui il link rinvia a pagine, come si dice, “in costruzione”, modalità fortemente criticata dai massimi esperti di *web engineering*.

³⁸ JAKOB NIELSEN, *Web usability*, cit., p. 44.

³⁹ Una grafica omogenea favorisce un’alta riconoscibilità delle pagine appartenenti al sito e fornisce un’immagine di coerenza e di prevedibilità, ovvero di cura (si veda PATRICK J. LYNCH – SARAH HORTON, *Web. Guida di stile: progettazione dei siti web*, Milano, Apogeo, 2001, p. 65-80).

⁴⁰ “Una buona struttura riflette un’idea chiara sugli scopi del sito, sul modo di classificare i contenuti informativi e sulla organizzazione dei cammini di accesso;] una struttura chiara e coerente favorisce la facilità d’uso del sito; viceversa, un sito che si è evoluto per aggiunta di pagine, senza regole

che ne guidassero l'espansione e l'organizzazione, è poco fruibile, dà l'impressione di confusione e scarsa professionalità" (PAOLO MERIALDO, *La metodologia di valutazione dei siti web della pubblica amministrazione*, cit.)

⁴¹ Per la tipologia delle biblioteche analizzate in questo lavoro, la dipendenza amministrativa ed economica dall'ente locale deve avere anche una ragione sul web (spesso con un link alla home page del Comune); non solo ma, oltre a essere un fattore di omogeneità grafica, la riconoscibilità delle pagine in quanto appartenenti al sito della biblioteca, attraverso un'intestazione, ad esempio, favorisce un più facile orientamento.

⁴² A cura del W3C, sono state dettate regole per l'accessibilità dei siti web; così nella traduzione italiana, a cura dell'AIB: "l'obiettivo principale di queste linee guida consiste nel promuovere l'accessibilità. Seguendole, si otterrà il risultato di rendere i contenuti web più facilmente fruibili da tutti gli utenti, a prescindere dal particolare interprete in uso (ad es., browser normali, browser basati su dispositivi di sintesi vocale, telefoni cellulari, personal computer per automobili ecc.) o da eventuali limitazioni cui essi possono essere costretti (ad es., ambienti rumorosi, stanze sottoilluminare o sovrailluminare, ambienti in cui occorre avere in qualunque momento le mani libere ecc.). Il conformarsi a queste linee guida consentirà agli utenti di reperire sul web informazioni in maniera più veloce. Queste linee guida non invitano gli sviluppatori di contenuti a non utilizzare immagini, video ecc., suggeriscono invece come rendere i contenuti multimediali accessibili a un pubblico più vasto" (WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, *Linee guida per l'accessibilità ai contenuti web. Raccomandazione del W3C del 5 maggio 1999*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>>, consultato il 15 febbraio 2002). Tra le altre iniziative, il W3C ha lanciato il progetto WAI (Web Accessibility Initiative) per diffondere il concetto di accessibilità del web per tutti (WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, *Web Accessibility Initiative (WAI)*, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology, 2002, <<http://www.w3.org/WAI/>>, consultato il 2 febbraio 2002).

⁴³ È un programma sviluppato dal Center for Applied Special Technology (disponibile all'URL <<http://www.cast.org/bobby/>>) che valuta la conformità delle pagine alla linee guida del WAI; in caso di conformità, rilascia un "certificato" di qualità con un simpatico logo e la dicitura "Bobby approved".

⁴⁴ NETSCAPE NETCENER, *Web Site Garage. Improve your web site*, Mountain View (California), Netscape, 2002, <<http://websitgarage.netscape.com/O=wsg>>, descrizione della risorsa: 27 febbraio 2002.

⁴⁵ IXQUICK, *Debriefing. The world's most powerful meta search engine*, [Nederland], Surfboard, 2002, <<http://debriefing.ixquick.com>>, consultato il 27 febbraio 2002. La ricerca è stata effettuata tramite l'inserimento dell'espressione esatta riguardante il nome della biblioteca.

⁴⁶ Consideriamo l'indagine conclusa con i primi giorni di marzo 2002; a quella data fanno perciò riferimento le nostre analisi che mantengono, comunque, sostanzialmente anche una validità posteriore, come abbiamo ultimamente verificato.

⁴⁷ SUSANNA GIACCAI, *Le biblioteche in Toscana*, Firenze, Regione Toscana, 2002, <http://www.cultura.toscana.it/bibl/bibl_toscane.htm>, consultato il 27 febbraio 2002; ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Repertorio degli OPAC italiani*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/opac/repertorio.htm>>, consultato il 14 febbraio 2002; POLITECNICO DI TORINO, *Biblioteche italiane*, Torino, Politecnico, 2002, <<http://www.biblio.polito.it/it/documentazione/biblioit.html>>, consultato il 12 febbraio 2002; PIERA PASSALACQUA, *Le biblioteche italiane in Internet*, Roma, Informazioni Editoriali, 2002, <<http://alice.it/library/net.lib/bibita.htm>>, consultato il 7 febbraio 2002.

⁴⁸ ISTITUTO CENTRALE PER IL CATALOGO UNICO DELLE BIBLIOTECHE ITALIANE E PER LE INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE, *Anagrafe biblioteche italiane*, Roma, ICCU, 2002, <<http://anagrafe.iccu.sbn.it>>, consultato il 15 febbraio 2002. In realtà i comuni toscani sono solo 287 ma il dato ICCU fa riferimento anche alle sedi bibliotecarie decentrate.

⁴⁹ Ridi rileva che spesso i siti delle biblioteche sono ancora troppo dipendenti dal modello del dépliant, definendoli "incunaboli web" (RICCARDO

RIDI, *Biblioteche pubbliche sul web*, Bagno a Ripoli, Biblioteca comunale, 2002, <<http://159.213.247.31/webif/brip/ridi.htm>>, consultato il 27 gennaio 2002). Per un'analisi più serrata sulle analogie tra gli incunaboli e le pagine web si veda RICCARDO RIDI, *Il web come incunabolo digitale*, Fiesole, Casalini-Bolzano, Libera Università, 2002, <http://www.digital.casalini.it/unibolzano/pdf/88-85297-64-1_i_007.pdf>, descrizione della risorsa: 27 gennaio 2002).

⁵⁰ Nella lista non è stato possibile accogliere siti web che sono stati creati (o largamente accresciuti) dopo l'autunno/inverno 2001; in una recente verifica dei siti per questo saggio abbiamo riscontrato la pubblicazione di nuovi siti di buon livello, appartenenti a biblioteche comunali toscane.

⁵¹ MAURO PINZANI, *Biblioteca comunale centrale*, Firenze, Comune di Firenze, 2002, <www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/comunale.htm>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵² *Biblioteca Isolotto*, Firenze, Comune di Firenze, 2002, <www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/bibiso/index.htm>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵³ DAVID BALDINI – MARCO SABATINI, *Società per la biblioteca circolante*, Sesto Fiorentino, Società per la biblioteca circolante, 2002, <<http://www.bibliotecacircolante.it>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵⁴ *Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli*, Firenze, SDIAF, 2002, <<http://159.213.247.31/webif/brip/home.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵⁵ IL PALINSESTO, *Biblioteca comunale di Fiesole*, Fiesole, Comune di Fiesole, 2002, <<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵⁶ SCANDICCICULTURA, *Biblioteca civica di Scandicci*, Firenze, Scandiccicultura, 2002, <<http://www.scandiccicultura.org/bibliote/index.html>>, descrizione della risorsa: 27 febbraio 2002.

⁵⁷ *Biblioteca comunale Vallesiana*, Castelfiorentino, Comune di Castelfiorentino, 2002, <<http://www.comune/castelfiorentino.fi.it/biblioteca/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵⁷ MARIA STELLA RASETTI, *Biblioteca comunale "Renato Fucini"*, Empoli, Comune di Empoli, 2002, <<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/bi->

biblioteca.htm>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁵⁹ FABRIZIO CALIGARIS – ANGELA BARGELLINI, *Biblioteca comunale Forteguerriana*, Pistoia, Comune di Pistoia, 2002, <<http://www.comune.pistoia.it/musei-biblioteche/forteguerriana/index.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶⁰ *Biblioteca "Alessandro Lazzerini"*, Prato, Comune di Prato, 2002, <<http://www.comune.prato.it/bal/home.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶¹ *Biblioteca civica*, Massa, Comune di Massa, 2002, <<http://www.comune.massa.ms.it>> [da qui, linkare su "Biblioteca civica"], consultato il 27 febbraio 2002.

⁶² *Biblioteche comunali*, Pisa, Comune di Pisa, 2002, <<http://www.comune.pisa.it/doc/bibliopi/pro.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶³ IL PALINSESTO, *Biblioteca Labronica "F. D. Guerrazzi"*, Livorno, Provincia di Livorno, 2002, <<http://opacprov.comune.livorno.it/labron/labron.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶⁴ *Biblioteca comunale degli Intronati*, Siena, Comune di Siena, 2002, <<http://www.biblioteca.comune.siena.it>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶⁵ *Biblioteca comunale "Chelliana"*, Grosseto, Comune di Grosseto, 2002, <<http://www.gol.grosseto.it/puam/co mgr/chelliana>>, consultato il 27 febbraio 2002.

⁶⁶ Ci pare plausibile l'impostazione metodologica di Merialdo, secondo il quale gli attributi "potrebbero essere valutati a fondo solo attraverso un'azione critica che preveda anche il coinvolgimento, in forme anche fra loro indipendenti, dei committenti del sito, dei suoi realizzatori e gestori e dei suoi utenti attesi [cosicché] il modello proposto per l'analisi [...], da utilizzarsi senza o quasi interazioni con i responsabili né disponibilità significative di utenti specifici, può essere utilizzato principalmente per una riflessione preliminare (PAOLO MERIALDO, *La metodologia di valutazione dei siti web della pubblica amministrazione*, cit.).

⁶⁷ Si precisa che, a nostro parere, qualora si volesse specificare il valore globale di ogni singola biblioteca non sarebbe sufficiente operare una semplice somma dei risultati ottenuti; gli attributi hanno diseguale peso specifico (ad esempio, un buon risultato nel

gruppo dei cataloghi non può avere la stessa rilevanza dello stesso valore numerico per la documentazione amministrativa) e quindi sarebbe necessaria una parametrizzazione degli stessi.

⁶⁸ Per una ricostruzione storica, si veda anche GIULIO BLASI, *Internet. Storia e futuro di un nuovo medium*, Milano, Guerini, 1999.

⁶⁹ MARIA STELLA RASETTI, *L'odalisca sul riscio*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 9, p. 8-20.

Bibliografia

JAN ALEXANDER – MARSHA A. TATE, *Checklist for an informational web page*, Chester, Widener University, Wolfgang Memorial Library, 2002, <<http://www2.widener.edu/Wolfgang-Memorial-Library/webevaluation/inform.htm>>, consultato il 15 febbraio 2002.

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Repertorio degli OPAC italiani*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/opac/repertorio.htm>>, consultato il 14 febbraio 2002.

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Il servizio di reference nell'era digitale*, Bologna, AIB, 2002, <<http://www.spbo.unibo.it/aiber/refdig.htm>>, consultato il 20 febbraio 2002.

NICOLE J. AUER, *Bibliography on evaluating Internet resources*, Blacksburg, Virginia Polytechnic Institute and State University, 2002, <<http://www.lib.vt.edu/research/libinst/evalbiblio.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

DAVID BALDINI – MARCO SABATINI, *Società per la biblioteca circolante*, Sesto Fiorentino, Società per la biblioteca circolante, 2002, <<http://www.biblioteccacircolante.it>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca "Alessandro Lazzerini", Prato, Comune di Prato, 2002, <<http://www.comune.prato.it/bal/home.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca civica, Massa, Comune di Massa, 2002, <<http://www.comune.massa.ms.it>> [da qui linkare su "Biblioteca civica"], consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca comunale "Chelliana", Grosseto, Comune di Grosseto, 2002, <<http://www.gol.grosseto.it/puam/co mgr/chelliana>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca comunale degli Intronati, Siena, Comune di Siena, 2002, <<http://www.biblioteca.comune.siena.it>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca comunale di Bagno a Ripoli, Firenze, SDIAF, 2002, <<http://159.213.247.31/webif/brip/home.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca comunale Vallestiana, Castelfiorentino, Comune di Castelfiorentino, 2002, <<http://www.comune/castelfiorentino.fi.it/biblioteca/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteche comunali, Pisa, Comune di Pisa, 2002, <<http://www.comune.pisa.it/doc/bibliopi/pro.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

Biblioteca Isolotto, Firenze, Comune di Firenze, 2002, <<http://www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/bibiso/index.htm>>, consultata il 27 febbraio 2002.

GIULIO BLASI, *Internet. Storia e futuro di un nuovo medium*, Milano, Guerini, 1999.

ELENA BORETTI, *Primi elementi di webografia*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/boll/1998/98-1-029.htm>>, consultato il 10 febbraio 2002.

ELENA BORETTI, *Valutare Internet. La valutazione di fonti di documentazione web*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/contr/boretti1.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

FABRIZIO CALIGARIS – ANGELA BARGELLINI, *Biblioteca comunale Forteguerriana*, Pistoia, Comune di Pistoia, 2002, <<http://www.comune.pistoia.it/musei-biblioteche/forteguerriana/index.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.

MARCO CALVO [et al.], *Internet 2000*, Roma-Bari, Laterza, 1999.

FRANCO CARLINI, *Lo stile del web: parole e immagini nella comunicazione di rete*, Torino, Einaudi, 1998.

ELIZABETH CASTRO, *HTML 4 per il World Wide Web*, Milano, Addison-Wesley, 2000.

MATTHEW CIOLEK – IRENA M. GOLTZ, *Information quality WWW virtual library: the Internet guide to construction of quality online resources*, Canberra, Netspeed, 2002, <<http://www.ciolek.com/WWWVL-InfoQuality.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.

FABIO CIOTTI – GINO RONCAGLIA, *Il mondo digitale. Introduzione ai nuovi media*, Roma-Bari, Laterza, 2000.

NANCY EVERHART, *Web page evaluation worksheet*, Durham, Duke University, 2002, <<http://www.duke.edu/~de1/eva>

- luate.html>, consultato il 12 gennaio 2002.
- GIUSEPPE FORNARI – MICHELE DIODATI, *Internet per le Pubbliche Amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini*, Roma, Buffetti, 2000.
- SARA FRANZOSO, *I siti Web delle biblioteche venete*, Genova, Burioni, 2002, <<http://www.burioni.it/forum/franz/franz1-0.htm>>, consultato il 12 febbraio 2002.
- KRISTEN GARLOCK – SHERRY PIONTEK, *Designing web interfaces to library services and resources*, Chicago-London, ALA, 1999.
- SUSANNA GIACCAI, *Le biblioteche in Toscana*, Firenze, Regione Toscana, 2002, <http://www.cultura.toscana.it/bibl/bibl_toscane.htm>, consultato il 27 febbraio 2002.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, IFLA UNIVERSAL BIBLIOGRAPHIC CONTROL AND INTERNATIONAL MARC PROGRAMME, *ISBD(ER). International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*, ed. italiana a cura dell'Istituto Centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche, Roma, ICCU, 2000.
- ISTITUTO CENTRALE PER IL CATALOGO UNICO DELLE BIBLIOTECHE ITALIANE E PER LE INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE, *Anagrafe biblioteche italiane*, Roma, ICCU, 2002, <<http://anagrafe.iccu.sbn.it>>, consultato il 15 febbraio 2002.
- IXQUICK, *Debriefing. The world's most powerful meta search engine*, [Nederland], Surfboard, 2002, <<http://debriefing.ixquick.com>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- PATRICK J. LYNCH – SARAH HORTON, *Web. Guida di stile: progettazione dei siti web*, Milano, Apogeo, 2001.
- PAOLO MERIALDO, *La metodologia di valutazione dei siti web della pubblica amministrazione*, Roma, AIPA, 2002, <<http://www.aipa.it/attivita%5B2/formazione%5B6/corsi%5B2/materiali/MetodologiaValutazione.ppt>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- FABIO METTIERI – RICCARDO RIDI, *Ricerche bibliografiche in Internet. Strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*, Milano, Apogeo, 1998, p. 28-30.
- LUISA MICH – MARIANGELA FRANCH, *Un modello per la valutazione dei siti web*, Trento, Università degli studi, 2002, <http://www.cs.unitn.it/Internet_turismo/modello2qcv2q.pdf>, consultato il 27 gennaio 2002.
- NETSCAPE NETCENTER, *Web site garage. Improve your web site*, Mountain View (California), Netscape, 2002, <<http://websitegarage.netscape.com/O=wsg/index.html>>, descrizione della risorsa: 27 febbraio 2002.
- JAKOB NIELSEN, *Useit.com*, (Fremont), (J. Nielsen), 2002, <<http://www.useit.com>>, consultato il 27 gennaio 2002.
- JAKOB NIELSEN, *Web usability*, Milano, Apogeo, 2000.
- IL PALINSESTO, *Biblioteca comunale di Fiesole*, Fiesole, Comune di Fiesole, 2002, <<http://www.comune.fiesole.fi.it/biblioteca/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- IL PALINSESTO, *Biblioteca Labronica "F. D. Guerrazzi"*, Livorno, Provincia di Livorno, 2002, <<http://opacprov.comune.livorno.it/labron/labron.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- PIERA PASSALACQUA, *Le biblioteche italiane in Internet*, Roma, Informazioni Editoriali, 2002, <<http://alice.it/library/net.lib/bibita.htm>>, consultato il 7 febbraio 2002.
- MAURO PINZANI, *Biblioteca comunale centrale*, Firenze, Comune di Firenze, 2002, <www.comune.firenze.it/comune/biblioteche/comunale.htm>, consultato il 27 febbraio 2002.
- POLITECNICO DI TORINO, *Biblioteche italiane*, Torino, Politecnico, 2002, <<http://www.biblio.polito.it/it/documentazione/biblioit.html>>, consultato il 12 febbraio 2002.
- MARIA STELLA RASETTI, *Biblioteca comunale "Renato Fucini"*, Empoli, Comune di Empoli, 2002, <<http://www.comune.empoli.fi.it/biblioteca/biblioteca.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- MARIA STELLA RASETTI, *L'odalisca sul riscio*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 9, p. 8-20.
- RICCARDO RIDI, *Biblioteche pubbliche sul web*, Bagno a Ripoli, Biblioteca comunale, 2002, <<http://159.213.247.31/webif/brp/ridi.htm>>, consultato il 27 gennaio 2002.
- RICCARDO RIDI, *Censimento dei siti web delle biblioteche lombarde*, in *Multimedialità nelle biblioteche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 1999, p. 19-63.
- RICCARDO RIDI, *La qualità del web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete*, "Biblioteche oggi", 17 (2000), 7, p. 50-61.
- RICCARDO RIDI, *Il web come incunabolo digitale*, Fiesole, Casalini-Bolzano, Libera Università, 2002, <http://www.digital.casalini.it/unibolzano/pdf/88-85297-64-1_i_007.pdf>, descrizione della risorsa: 27 gennaio 2002.
- PASQUALE RUSSO – GIOVANNA SISSA, *Il governo elettronico. Manuale sull'uso del web per le scuole e pubbliche amministrazioni che progettano il futuro*, Milano, Apogeo, 2000.
- SCANDICCICULTURA, *Biblioteca civica di Scandicci*, Firenze, Scandiccicultura, 2002. <<http://www.scandiccicultura.org/bibliote/index.html>>, descrizione della risorsa: 27 febbraio 2002.
- ALASTAIR SMITH, *Evaluation of information sources*, Wellington, Victoria University, 2002, <<http://www.vuw.ac.nz/%7Eagsmith/evaln/evaln.htm>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- GIOVANNI SOLIMINE, *Introduzione alla biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995.
- PETER SYLVAN, *Suggested public library web site guidelines*, Columbia, South Carolina State Library, 2002, <<http://www.state.sc.us/scsl/lib/guidlins.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.
- TEORIA E TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA. *Dallo Stato sovraordinato alla sussidiarietà*, a cura di Stefano Rolando, Milano, ETAS, 2001.
- MICHELE VISCIOLO, *Usabilità dei siti web*, Milano, Apogeo, 2000.
- KENNETH WHITTAKER, *Metodi per la valutazione sistematica dei documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 2002.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, *Linee guida per l'accessibilità ai contenuti Web. Raccomandazione del W3C del 5 maggio 1999*, Roma, AIB, 2002, <<http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>>, consultato il 15 febbraio 2002.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, *Web Accessibility Initiative (WAI)*, Cambridge, Massachusetts Institute of Technology, 2002, <<http://www.w3.org/WAI/>>, consultato il 2 febbraio 2002.
- DANIELE ZIGGIOTTO, *Usabilità del WWW: metodi di valutazione*, Junghe (Taiwan), IA Consulting, 2002, <<http://www.hyperlab.net/ergonomia/ziggiotto/index.html>>, consultato il 27 febbraio 2002.