

# Le risorse elettroniche nei portali di biblioteche

Maria Cassella

Università degli studi di Torino  
maria.cassella@unito.it

In questo articolo ci occuperemo di portali di biblioteche.

Nella prima parte affronteremo, dal punto di vista del bibliotecario, le principali tematiche correlate con i portali di biblioteche, un argomento che in Italia è stato poco discusso nella letteratura professionale delle Scienze dell'informazione.<sup>1</sup>

Nella seconda parte, invece, la nostra attenzione si focalizzerà sui punti di accesso alle risorse elettroniche e sulla loro organizzazione nei siti web, prima, nei portali bibliotecari successivamente.

Le considerazioni di questa sezione emergono, in parte, da studi teorici e, in parte, da un'indagine condotta come *web-survey* nel luglio 2007 dal CIBER/CASPUR sull'organizzazione delle risorse elettroniche remote (RER) nei siti web o portali delle biblioteche delle università e degli enti di ricerca italiani.

## I portali

Sviluppatasi a metà degli anni Novanta con scopi prevalentemente commerciali, i portali si identificano con dei meccanismi "di gestione della ricchezza di risorse informative attraverso un'organizzazione dell'informazione che la renda personalizzata".<sup>2</sup>

Ciò detto risulta un compito estremamente arduo individuare una definizione univoca di "portale". Di fatto già nel 2001 "The New York Times" censiva più di mille

accezioni nei suoi articoli a partire dal 1996.

In primo luogo esistono varie tipologie di portali: generalisti o verticali (*subject portals*), aziendali o pubblici. Tra questi ultimi rientrano quelli istituzionali o, se si preferisce, accademici (*scholar portals*, *higher education portals*) e quelli di biblioteche.

Secondo il JISC un portale pubblico è "un servizio di rete che aggrega contenuti da diverse fonti usando tecnologie come la ricerca incrociata, l'*harvesting* e l'*alerting* e li amalgama per essere offerti agli utenti...".<sup>3</sup>

In secondo luogo va sottolineata la sovrapposizione di pratiche, servizi e concetti applicati ai portali, data la facilità con cui si definiscono "portali" semplici siti web, servizi personalizzati offerti da società come Yahoo, AOL e Lycos o, più recentemente, si identificano i portali, soprattutto quelli di biblioteca, con alcuni *tools* utilizzati per l'implementazione e lo sviluppo degli stessi. Tra questi i *metasearchers*, motori per la ricerca integrata o, più semplicemente, i Content Management Systems (CMS), ovvero i software adottati per la pubblicazione dinamica dei contenuti, o ancora prodotti quali Scout Portal Toolkit<sup>4</sup> o MyLibrary<sup>5</sup>.

Tuttavia, se è vero che "non esiste ancora una completa sintonia nelle tecnologie e nella definizione di portale",<sup>6</sup> è altrettanto vero che esiste, invece, un generale consenso su quelle che sono le sue

principali funzioni e caratteristiche:

- 1) Rappresentano un singolo punto di contatto che fornisce accesso a tutto il contenuto, interno o esterno, al quale l'organizzazione ha accesso [...];
- 2) [...] è possibile integrare l'informazione in nuovi processi o *output*;
- 3) Personalizzazione, per mezzo della quale i membri del portale possono sottoscrivere quegli specifici tipi di contenuto e di servizi che soddisfano quante più possibili loro specifiche esigenze [...];
- 4) Gestione del contenuto, così che ci siano servizi disponibili per supportare tutto il ciclo di creazione del contenuto [...];
- 5) Collaborazione o creazione di uno spazio dove i membri possano comunicare tra loro in tempo reale [...];
- 6) Autenticazione [...].<sup>7</sup>

Tali funzioni sono pienamente attribuibili anche ai portali bibliotecari.

## I portali di biblioteche: dalla prima alla seconda generazione

L'idea di adattare i portali alla realtà delle biblioteche nasce più o meno a metà degli anni Novanta sulla scia dell'espansione dell'universo informativo elettronico, sia quello commerciale che quello liberamente accessibile in rete, e dalla necessità di fronteggiare la concorrenza spietata e vincente dei motori di ricerca.

Nella cronologicamente breve, ma

tecnologicamente lunga, storia dei portali bibliotecari si assiste al passaggio da un portale di “prima generazione”, di tipo *shallow*, concepito come un *gateway*, o *hub*, nel quale è l'utente che va verso i contenuti, a un portale di “seconda generazione”, di tipo *deep*,<sup>8</sup> in cui l'attenzione si focalizza sulle esigenze di ricerca degli utenti e sulla necessità di portare i contenuti informativi verso di loro.

### La prima generazione

Nel 2000, in un noto articolo su “EDUCAUSE Review”, Looney e Lyman definiscono molto efficacemente la prima generazione di portali “accademici”.<sup>9</sup> Secondo gli autori, il portale si configura come un punto di accesso unico (*one stop-shop*) ad una varietà di risorse selezionate. L'obiettivo finale è quello di aiutare gli utenti della rete “ad evitare di essere sommersi da una ‘indigestione di informazione’ (*infoglut*) e di sentirsi persi nel web”.<sup>10</sup>

Negli stessi anni, per le biblioteche questa idea di portale si concretizza grazie ad una serie di sinergie e accordi collaborativi, nonché ai primi finanziamenti esterni, in:

- costruzione di grandi contenitori di informazione digitale e non;
- selezione, su base cooperativa, di risorse ad accesso libero qualitativamente rilevanti per la ricerca, grazie alla costruzione dei cosiddetti portali verticali o *subject gateways* o portali specialistici.

Esempio di portale del primo tipo è The European Library (TEL),<sup>11</sup> sviluppato dall'Unione europea. TEL offre accesso ad una molteplicità di risorse, sia digitali che non: cataloghi (tramite *gateway* Z39.50), immagini, mappe, musica, collezioni digitalizzate ospitate localmente, tesi e dissertazioni di 47 biblioteche nazionali di 46 paesi europei.

Al secondo tipo, invece, apparten-

gono progetti quale il Subject Portals Project (SPP), finanziato dal JISC, che, nel 2000, aveva condotto alla realizzazione di alcuni dei più noti portali specialistici in rete: SOSIG per le scienze sociali, HUMBUL per le materie umanistiche, BIOME per l'ambito biomedico e EEVL per l'ingegneria, la matematica e l'informatica, tutti poi confluiti, nel 2006, in INTUTE,<sup>12</sup> un servizio di risorse web selezionate per la ricerca e l'istruzione. Nella stessa direzione si muoveva, sempre nel 2000, anche il progetto della National Science Digital Library,<sup>13</sup> sostenuto dalla National Science Foundation “as an online library which directs users to exemplary resources for science, technology, engineering, and mathematics (STEM) education and research”.<sup>14</sup>

Il principale limite di questa prima generazione di portali di biblioteche, che ne ha decretato anche il parziale insuccesso, è stato quello di avere focalizzato la propria attenzione più sui contenuti informativi<sup>15</sup> che sulle esigenze di ricerca degli utenti.

### La seconda generazione

La seconda generazione di portali bibliotecari segue, invece, principalmente l'idea di portare le risorse dalle biblioteche agli utenti e percorre la strada della personalizzazione e dell'integrazione dei contenuti.

Nascono così applicativi *open source*, quali MyLibrary, sviluppato nel 1998 da Eric Lease Morgan presso le North Carolina State University Libraries, o My Gateway, realizzato presso le University of Washington Libraries, creati allo scopo di ridurre e, soprattutto, di personalizzare l'informazione, gratuita e non, disponibile in rete e accessibile sui siti delle biblioteche. Entrambi i software sembrano rifarsi a un modello ormai tramontato di

servizio personalizzato<sup>16</sup> e non vengono più sviluppati. Nel 2005 le NCSU Libraries hanno annunciato il lancio della nuova versione del loro sito web. Il nuovo approccio prevede una maggiore integrazione tra ambienti informativi e di lavoro (uso e ri-uso dell'informazione), secondo l'idea che un portale di biblioteca deve essere parte di un ambiente digitale integrato (con gli ambienti di *e-learning*, i servizi amministrativi ecc.). Scrive Laura Ballestra:

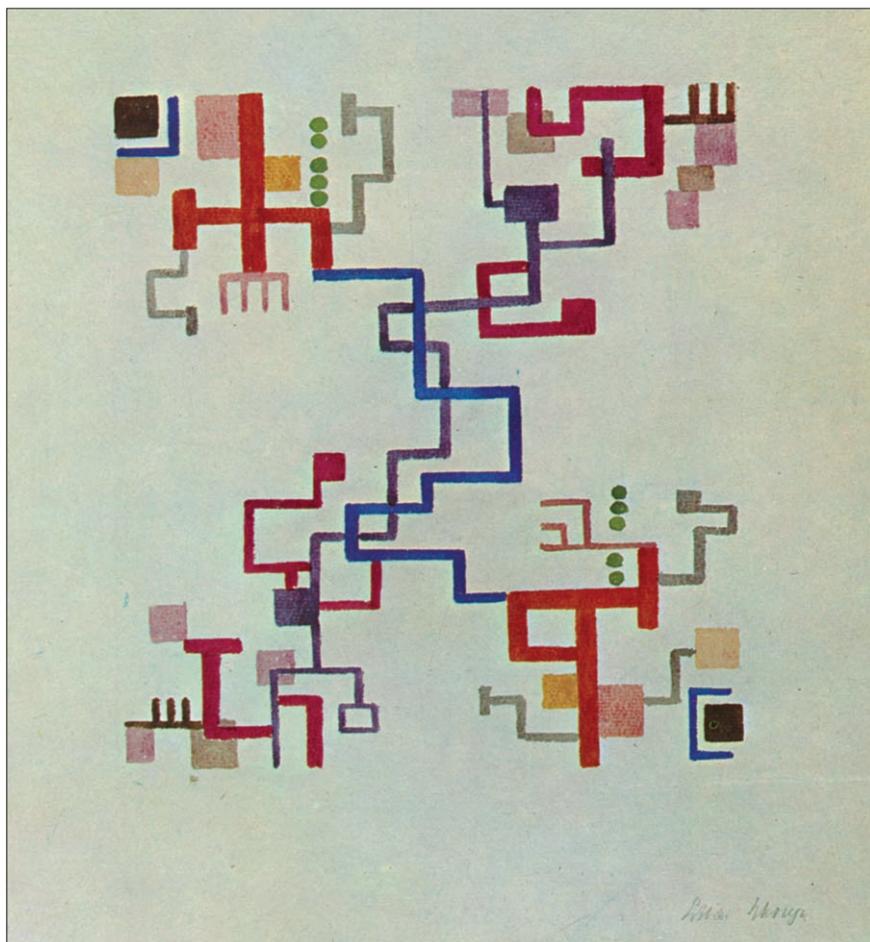
L'idea del marchio MyLibrary resta, ma leggiamo [nell'architettura del nuovo sito] alcuni elementi significativi:

il nuovo ambiente informativo è integrato con il resto del sito: nel nuovo MyLibrary non è necessario spostarsi ad un altro “separate MyLibrary space”;

non è necessaria una registrazione nuova come avveniva per My Library@NCSU, l'utente si limita a accedere con password e ID già assegnati per gli altri servizi e questo è un indubbio vantaggio perché la registrazione via web è spesso d'ostacolo all'uso effettivo dei servizi offerti.<sup>17</sup>

Sul versante dell'integrazione delle risorse, questa seconda generazione di portali bibliotecari è stata sostenuta, in anni recenti, soprattutto in ambito accademico, dalla diffusione di potenti strumenti, commerciali e *open source*, per la ricerca integrata delle risorse informative (cataloghi, database bibliografici e non, risorse full-text commerciali e locali, siti web selezionati, servizi di *indexing* e *abstracting*): i cosiddetti metamotori per la ricerca integrata (*metasearchers*), o ricerca parallela o *cross-database searching*,<sup>18</sup> spesso acquistati in combinazione con gestionali di altro tipo: i *link resolvers*.

I metamotori sono “un mezzo per costruire un portale con poco sforzo e know-how tecnico, ma forni-



Lothar Schreyer, *Accordi di colore*, 1922

scono lo stesso tipo di funzionalità associata a portali più estesi”.<sup>19</sup> Tra i prodotti commerciali più diffusi nel contesto delle biblioteche digitali citiamo: MetaLib (ExLibris), Millennium Access Plus (Innovative Interfaces), ENCompass (Endeavor Information Systems). Maggiormente adatti alla costruzione di portali istituzionali appaiono, invece, i prodotti *open source* uPortal, Apache Jeetspeed 1 e Apache Jeetspeed 2.<sup>20</sup> Più recentemente sono stati lanciati sul mercato anche prodotti per la ricerca integrata che non richiedono nessun lavoro di implementazione e personalizzazione da parte delle biblioteche, ma sono commercializzati come servizi offerti dal produttore o distributore. Ne è un esempio WebFeat.

In un certo qual modo i metamotori per la ricerca integrata sono i

veri *tools* per l’implementazione di un portale di biblioteca, in quanto ne supportano in pieno tutte le funzioni. Grazie a questi sofisticati strumenti l’aggregazione delle risorse informative non avviene più a livello di semplice interfaccia utente (come era, ad esempio, nel caso di MyLibrary), ma avviene ad un livello profondo, consentendo, in virtù dei protocolli di interoperabilità, anche un eventuale loro riutilizzo in altri ambienti digitali. Nonostante gli sforzi congiunti compiuti da bibliotecari e *vendors*<sup>21</sup> e le ingenti risorse, umane ed economiche, investite nei progetti di portali, il successo dei portali di biblioteche è stato solo parziale. Molteplici le cause di questo insuccesso. Da un lato bisogna sottolineare i limiti intrinseci dei vari strumenti utilizzati per l’implemen-

tazione dei portali, anche di quelli più sofisticati: la moltiplicazione delle interfacce di ricerca, la loro scarsa usabilità, le non sempre facili e ripetute procedure di autenticazione non hanno certamente giovato ad accrescere tra gli utenti l’uso dei servizi e dei contenuti di un portale di biblioteca. Da parte delle biblioteche, invece, l’errore principale è stato, certamente, quello di pensare più alla descrizione e all’organizzazione delle proprie collezioni che non ai bisogni dei propri utenti. Occorre, invece:

mantenere in primo piano le esigenze delle varie categorie di utenti (occasionalisti, professionali, istituzionali, studenti ai vari livelli nei percorsi formativi, fornitori di contenuti ed informazioni e solo fruitori) e delle loro diverse specificità per quanto riguarda l’accessibilità, la lingua, l’usabilità.<sup>22</sup>

Questa mancanza di attenzione alle esigenze degli utenti, sommata ad altre concause, ad esempio l’utilizzo di un linguaggio poco amichevole, ma anche, per spostarsi su un piano più elevato, la mancanza di strategie chiare e condivise a supporto dei portali, la loro organizzazione in funzione di un concetto tradizionale di biblioteca costruito e consolidato negli anni sulla base di pochi e ben definiti canali di distribuzione dell’informazione o il ruolo debole dei bibliotecari rispetto ad amministratori e informatici, hanno spostato l’ago della bilancia a favore dei motori di ricerca. Non che le biblioteche non abbiano percepito queste difficoltà. Per superarle hanno cercato di potenziare gli strumenti di *information literacy* e i servizi di reference, hanno moltiplicato i test di usabilità sugli utenti<sup>23</sup> e semplificato il linguaggio, hanno riposizionato il proprio ruolo nella “filiera formativa accademica”. Con risultati interessanti, ma non del tutto soddisfacenti.

### I portali di biblioteche hanno un futuro?

#### Dall'accesso al ri-uso delle risorse

Le difficoltà incontrate dai portali bibliotecari per attrarre l'attenzione degli utenti e combattere l'imperante "googlizzazione" della ricerca<sup>24</sup> impongono alle biblioteche una seria riflessione sul loro futuro.

Nel mondo digitale il concetto di portale di biblioteche appare nella percezione degli utenti sempre più sfumato e dai contorni sempre più indefiniti rispetto, ad esempio, ai vari Virtual Learning Environments (VLE)<sup>25</sup> o ai portali istituzionali.

Resta, invece, quale esigenza primaria degli utenti:

to have access to service where it makes most sense. What examples signal is an "unbundling" of library services so that they can be more readily recombined with other environments to meet service goals.<sup>26</sup>

L'unica possibile strada per garantire una prospettiva futura ai portali di biblioteche è, dunque, quella di: 1) progettare portali che offrano servizi integrati, personalizzati e interoperabili con altri ambienti informativi (ambienti di *e-learning*, *course management systems*, varie tipologie di servizi amministrativi<sup>27</sup> ecc). Lo sviluppo sempre più spinto delle tecnologie, l'evoluzione dei protocolli per l'interoperabilità<sup>28</sup> e la diffusione degli standard (tra gli altri, NISO MetaSearch Initiative per la ricerca integrata, Shibboleth per l'autenticazione federata, NISO Circulation Interchange Protocol)<sup>29</sup> dovrebbero, in futuro, consentire il completo raggiungimento di questo ambizioso obiettivo;

2) consentire il ri-uso più che l'accesso e l'uso dell'informazione, ovvero affiancare ai tradizionali servizi che fungono da supporto all'uso delle risorse (ad esempio, Ask a Librarian) *workspaces* perso-

nali<sup>30</sup> o collettivi, attivare wiki, forum, blog, consentire la gestione di *bookmarks* personalizzati e l'arricchimento dei metadati grazie a varie forme di tagging sociale (folksonomie, *faceted classifications* ecc.). In questa direzione vanno, ad esempio, i programmi "Link alle biblioteche" e "Assistenza per la ricerca biblioteche" di Google Scholar,<sup>31</sup> ma anche la *faceted classification* adottata dal catalogo delle North Carolina State University Libraries<sup>32</sup> o progetti speciali, quali quello delle University of Washington Libraries che nel maggio 2006 hanno accresciuto l'uso delle proprie collezioni digitali locali utilizzando Wikipedia.<sup>33</sup>

Così, sperimentando nuove idee, le biblioteche cercano di posizionarsi in rete "là dove si trovano gli utenti" nel flusso di lavoro delle loro attività di studio e di ricerca (*learnflow* e *researchflow*), ma anche nel loro tempo libero (*lifeflow* e *leisureflow*).<sup>34</sup>

#### L'organizzazione delle risorse elettroniche nei siti web e nei portali di biblioteche: analisi di due approcci

##### *I siti web e l'approccio descrittivo*

In questa sezione cercheremo di riflettere sui principali punti di accesso alle RER e sulla loro organizzazione nei siti web di biblioteca e, più recentemente, nei portali di biblioteche.

Nell'era dei siti web moltissimo si è discusso, in passato, sugli obiettivi (promozione, visibilità, comunicazione, orientamento ecc.) e sull'architettura di un sito web di biblioteca, nonché sull'organizzazione dei suoi contenuti.<sup>35</sup> Non a caso. Di fatto è innegabile, che, come scrive Lesley Moyo,

the overall experience of navigating libraries' web site resources

will depend on the information architecture of the library's web site.<sup>36</sup>

Uno dei punti di forza di un sito di biblioteca è appunto la selezione e l'organizzazione delle risorse elettroniche remote. Che siano state "acquistate" tramite i contratti di licenza di uso oppure selezionate dai bibliotecari tra quelle liberamente accessibili sul web, i siti web, prima, i portali, successivamente, si sono rivelati uno strumento fondamentale per la promozione delle collezioni digitali ovvero per far sì che gli utenti di una biblioteca accedessero ad una certa quantità di informazione qualitativamente rilevante.

I principali punti di accesso alle RER<sup>37</sup> sui quali si sono concentrati, negli ultimi dieci anni, gli sforzi di bibliotecari e webmaster, nonché alcuni studi<sup>38</sup> sono:

- 1) liste di titoli (in ordine alfabetico, per soggetto o dipartimento);
- 2) basi dati di titoli;
- 3) servizi commerciali di gestione dei periodici elettronici;
- 4) accesso dal catalogo.

*Liste di titoli, basi dati di titoli, servizi commerciali*

Le liste di titoli, alfabetiche, per materia o, meno frequenti, per dipartimento, sono un punto di accesso ad una risorsa elettronica esterno al catalogo vero e proprio.

Le più comuni sono le liste A-Z. Nate per lo più dalla conversione in .html degli elenchi alfabetici in formato .doc e ampiamente utilizzate dagli utenti, le liste A-Z sono state inizialmente create e gestite in locale, in modo manuale o semi-automatico. Nel tempo, con la crescita quantitativa del numero delle risorse acquistate, questi elenchi manuali si sono rivelati poco flessibili e complessi da aggiornare e mantenere e, quindi, sono stati gradualmente sostituiti da basi dati di titoli, gestite in automatico grazie

ad applicativi commerciali o sviluppati *ad hoc* in locale.

Le basi dati commerciali vengono generate automaticamente da software di vario tipo (ad esempio, i *link resolvers* o i sistemi di ERM), oppure offerte come un servizio a valore aggiunto da alcuni aggregatori. Tra la prima e la seconda soluzione esistono notevoli differenze di costi, di livello di coinvolgimento di risorse umane, di possibilità di personalizzazione. Come sempre accade in questi casi, la scelta tra sofisticati prodotti commerciali acquistati e implementati in locale o servizi commerciali è funzionale alla tipologia di biblioteca, alla sua *mission*, al tipo di risorse umane ed economiche di cui si può disporre. La soluzione del servizio si adatta meglio alle realtà bibliotecarie più piccole con poche risorse e scarsa possibilità di potere contare sull'utilizzo di un proprio server o di lavorare interagendo con profili professionali di altro tipo (ad esempio informatici), mentre la scelta di acquistare un software è decisamente più impegnativa e risponde meglio alle esigenze dei sistemi bibliotecari o dei consorzi di biblioteche.

Tra le basi dati di titoli create e gestite in locale segnaliamo il Catalogo periodici elettronici (CaPerE) dell'Università di Padova. Il progetto CaPerE, lanciato nel 2001 da un Gruppo di lavoro per il catalogo dei periodici elettronici, si proponeva di "creare un database dinamico su web per la visibilità in un unico contenitore dei periodici elettronici".<sup>39</sup> La maschera di ricerca per gli utenti prevede la ricerca incrociata per titolo, iniziale del titolo, ISSN, editore, area disciplinare. Quale che sia il modo in cui vengono prodotte, che si tratti di liste alfabetiche di titoli o di più sofisticate basi di dati, questi strumenti di accesso alle RER si sono rivelati negli anni uno strumento di ricerca essenziale, una soluzione dal

punto di vista catalografico poco ortodossa ma decisamente funzionale per varie categorie di utenti: dagli "utenti occasionali", meno esperti nel recupero dell'informazione, che preferiscono le opzioni di *browsing* a quelle di *searching*, agli "utenti di periodici elettronici", ovvero per gli utenti avvezzi all'uso delle risorse digitali che utilizzano lo scorrimento delle liste di titoli a scopo di aggiornamento professionale.

Secondo Kristin Antelman le liste di titoli hanno i seguenti vantaggi:

give you flexibility (to integrate disparate resources that have disparate attributes); give you control (over information not easily controlled in MARC, over the URL, over the web display); support access (browsability, searchable sub-collections, no special syntax or understanding of Boolean logic is needed).

Una tipologia di lista purtroppo molto diffusa sui siti web di biblioteche italiane è quella delle liste alfabetiche per editore/aggregatore dei pacchetti di periodici elettronici o di libri elettronici. Si tratta di liste davvero poco significative per l'utente finale, che in nessun caso è tenuto a conoscere quale sia l'editore del titolo che sta cercando, e di fatto si rivelano uno strumento di ricerca scarsamente funzionale ed efficace. Ciò che è peggio è che tali liste sono talvolta utilizzate come unico punto di accesso alle RER. Si tratta del modello che Rich e Rabine definiscono *low-maintenance HTML model*,<sup>40</sup> dato che la manutenzione di questo genere di liste è in realtà affidata all'editore/aggregatore. Il risvolto negativo di questi elenchi in gestione "esternalizzata" è che le biblioteche non esercitano alcun controllo sul contenuto informativo delle liste, con conseguenze rilevanti riguardo alla correttezza, alla completezza e al grado di ag-

giornamento dell'informazione fornita agli utenti finali.<sup>41</sup>

### *L'accesso dal catalogo*

Nella letteratura professionale italiana il dibattito sulla catalogazione delle RER è "un tema ricorrente in particolare per quanto riguarda gli aspetti relativi alle teorie e tecniche di catalogazione".<sup>42</sup>

Una parte della riflessione sul tema si è anche concentrata in passato sulla selezione delle risorse da catalogare.

Riccardo Ridi è stato uno dei primi autori ad affrontare l'argomento. Riferendosi sia alle risorse elettroniche a pagamento che a quelle liberamente accessibili in rete, Ridi scrive:

Le principali opzioni concettuali disponibili per la biblioteca che vuole mettere a disposizione dei propri utenti (locali e remoti) l'accesso più semplice ed efficace possibile ad una selezione di RER sono queste:

1) allargare l'OPAC tradizionale, includendovi anche link a RER selezionate in base alla *mission* della biblioteca, nonostante si possa obiettare che ciò significhi tradire la natura catalografica dell'OPAC, trasformandolo in un ibrido tra catalogo e bibliografia [...];

2) mantenere l'OPAC tradizionalmente ristretto ai soli documenti posseduti in locale [...], ma:

2a) inserire RER selezionate nell'OPAC, ma solo dopo averle trasformate in REL [...];

2b) delegare l'accesso alle RER a liste o archivi separati dall'OPAC [...];

2c) limitarsi a fornire agli utenti delle liste di strumenti generali per la ricerca in Internet.<sup>43</sup>

Con riferimento ai periodici elettronici Enrico Martellini, invece, sottolinea la necessità di

coinvolgere i bibliotecari in un'attività di cernita dei periodici elettronici (e più in generale delle risorse

elettroniche) che si vogliono catalogare scegliendo titolo per titolo, indipendentemente dalle modalità di accesso, basandosi solo sul loro valore scientifico e sulla loro congruità rispetto alla collezione.<sup>44</sup>

Mauro Guerrini, d'altro canto, nel descrivere funzioni e obiettivi del catalogo della biblioteca ibrida, scrive:

L'OPAC quale accesso principale alle risorse remote viene considerato una soluzione ottimale per agevolare e rendere amichevole all'utente l'accesso all'informazione fornito dalla biblioteca ibrida.<sup>45</sup>

Guerrini descrive il catalogo della biblioteca ibrida come oggetto di una seconda rivoluzione copernicana:

Se con la prima rivoluzione copernicana [...] è il catalogo a ruotare intorno all'utente, con la seconda – ancora più incisiva – sono i documenti a ruotare intorno all'utente. Il catalogo infatti acquisisce l'ulteriore funzione di strumento di accesso diretto ai *testi* disponibili in rete.<sup>46</sup>

A livello teorico prevale, quindi, la tendenza a sostenere, con tempi e modalità differenti, la tesi della catalogazione delle RE, non senza prima aver effettuato una selezione attenta di ciò che deve essere catalogato sulla base delle caratteristiche intrinseche della risorsa (a pagamento o liberamente accessibile, disponibile a testo completo o no, referata o no), della *mission* della biblioteca, della scala di priorità, delle esigenze della propria utenza<sup>47</sup> ecc. Di fatto è innegabile, come scrive sempre Ridi, che gli utenti delle biblioteche abbiano

l'esigenza pratica di poter continuare ad utilizzare come principale mezzo per il reperimento delle informazioni lo strumento più potente mai creato dalla biblioteca, ovvero il suo catalogo.<sup>48</sup>

È in realtà l'unico strumento che si possa definire ben radicato nella loro percezione, come dimostra uno studio internazionale promosso nel 2005 dall'OCLC sugli utenti di biblioteche di sei paesi anglofoni: Australia, Canada, India, Singapore, Regno Unito e Stati Uniti.<sup>49</sup> L'indagine, condotta come *web-survey* e, quindi, su un campione di utenti avvezzi alla navigazione in rete, si proponeva di studiare la percezione degli utenti delle biblioteche rispetto a:

- uso della biblioteca;
- consapevolezza ed uso delle risorse elettroniche;
- motori di ricerca, biblioteche e bibliotecari;
- informazione liberamente accessibile *vs* informazione a pagamento;
- immagine della biblioteca.

Relativamente alla consapevolezza e uso delle risorse elettroniche, ben il 60% dei 3.348 utenti che avevano completato l'indagine sosteneva di essere consapevole che la biblioteca mette a disposizione un catalogo on-line, mentre solo rispettivamente il 34% e 32% dichiarava di essere consapevole che la biblioteca possiede riviste e libri elettronici.

In Italia la prassi della catalogazione delle RER nel catalogo generale "allargato" o, preferibilmente, in un catalogo specializzato si sta consolidando negli ultimi anni. È quanto emerge dai risultati dell'indagine web condotta tramite questionario<sup>50</sup> dal CIBER/CASPUR nel luglio-settembre 2007 e indirizzata ai sistemi bibliotecari delle università e centri di ricerca italiani. Alla domanda: "Le risorse elettroniche sono catalogate nel catalogo generale o in un catalogo specializzato?", il 35% dei sistemi bibliotecari che ha risposto alla *survey* (32 in totale) dichiara di catalogare tutte le RER in un catalogo specializzato, il 22,5% ha affermato di catalogare solo i periodici elettronici sempre in un catalogo specializzato e solo il 16% ha affermato di preferire per

la catalogazione delle risorse elettroniche il catalogo generale. Resta, preoccupante, uno zoccolo duro del 25% che non cataloga nessuna tipologia di risorsa elettronica. Di contro ben il 75% ammette di gestire e mantenere liste A-Z per banche dati e periodici elettronici. I limiti di alcuni sistemi di automazione, la manchevole o tardiva adozione di standard, formati e protocolli per lo scambio dei dati, lo scetticismo diffuso a causa dell'estrema volatilità delle risorse, la scarsità di risorse umane, ma anche la sempre più esigua disponibilità di risorse economiche che rende impossibile prevedere nel lungo periodo la possibilità di continuare ad accedere ad un pacchetto di periodici elettronici<sup>51</sup> hanno contribuito a diffondere "la scelta di escludere dal catalogo le RER, relegandole in apposite pagine web".<sup>52</sup> Inevitabile, quindi, il propagarsi di strumenti di accesso alle RER alternativi al catalogo (le liste alfabetiche), laddove invece dovrebbe trattarsi più correttamente di strumenti di accesso complementari ad esso. In altre parole la moltiplicazione delle strategie di accesso alle RER è un fattore chiave per incontrare e soddisfare le esigenze di varie categorie di utenti: studenti (iscritti ai primi anni di corso e laureandi), docenti (professori e ricercatori), innovatori e tradizionalisti<sup>53</sup> che utilizzano in modo tra loro non omogeneo le risorse informative di rete, per scopi differenti e sulla base delle pratiche di ricerca in uso nelle diverse comunità scientifiche.

Ciò che appare certo è che, mentre in Italia sembra consolidarsi, anche se con tempi e modalità differenti,<sup>54</sup> la prassi di catalogare le RER, la comunità internazionale si sta già interrogando sulle nuove sfide che attendono il futuro della catalogazione in rete. Aperto e serrato è il dibattito sulle tecniche di rivitalizzazione del catalogo tradi-

zionale (applicazione dei principi del modello FRBR, personalizzazione, link a full-text, indici, bibliografie, oggetti digitali audio e video, adozione di formati e schemi di catalogazione semplici e veloci: FAST, DC, LOM, VRA Core, creazione in automatico di metadata, abbandono delle intestazioni per soggetto a favore di TOC e indici ecc.).<sup>55</sup>

L'analisi dei punti di accesso e della loro organizzazione all'interno dell'architettura di un sito di biblioteca rivela come, in passato, nella progettazione dei siti di biblioteche abbiano prevalso logiche di tipo descrittivo.

L'approccio descrittivo di un sito segue l'idea che tutta la sua architettura ruoti intorno all'organizzazione fisica della biblioteca, al catalogo, alle sue collezioni, ai suoi servizi. Appartiene, in qualche modo, ad una tipologia di architettura di siti che ha visto il prevalere degli aspetti descrittivi relativi alla biblioteca sugli aspetti correlati con il recupero dell'informazione e l'accesso alle risorse. Di fatto esso rispecchia l'organizzazione tradizionale della biblioteca e delle sue collezioni fisiche con procedure e processi standardizzati, ripetibili e, quindi, facilmente descrivibili. Non è questo, però, il caso delle risorse elettroniche.

At the moment, the digital environment is one that lacks consistency. It is as if each book coming into the library was a different shape and had to be read in a different way.<sup>56</sup>

L'approccio descrittivo incontra le esigenze di utenti più tradizionali, che visitano la biblioteca fisica, conoscono le sue collezioni ed i suoi servizi, ma sono poco avvezzi alla ricerca e al recupero dell'informazione in rete. L'OPAC resta un punto di riferimento fondamentale per questa categoria di utenti.

D'altro canto, però, per un utente

che non abbia mai visitato fisicamente la biblioteca che il sito descrive, questo approccio sembra essere decisamente poco significativo.

Web-savvy users who are not familiar with traditional library organization methods do not view our websites as transparent or able to meet their information-seeking requirements.<sup>57</sup>

Riprendendo ora la riflessione sui punti di accesso alle risorse elettroniche, questo approccio ci sembra ancora valido, fermo restando che:

1) il box di ricerca semplice del catalogo generale e/o specializzato<sup>58</sup> venga collocato sulla home page del sito della biblioteca con un link di rinvio al box per la ricerca avanzata e ai suggerimenti per la ricerca;<sup>59</sup>

2) le differenti tipologie di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, cd-rom accessibili in locale, opere digitalizzate, enciclopedie e dizionari, *e-reference works*) vengano elencate in un menu<sup>60</sup> sotto il link "risorse elettroniche" sulla home page del sito della biblioteca;

3) venga data agli utenti finali la possibilità di combinare le strategie di *browsing* (liste A-Z, liste alfabetiche per materia) con quelle di *searching* (box di ricerca del catalogo);<sup>61</sup>

4) venga data indicazione se e quali risorse sono accessibili via *proxy server* e vengano fornite le istruzioni per il collegamento esterno;

5) venga data indicazione dei contatti locali.

Più in generale, nella progettazione di un sito (o portale) di biblioteca si dovrebbe sempre porre la massima attenzione a che:

– venga utilizzato un linguaggio alla portata degli utenti. Termini come "OPAC", "collezioni", "e-journal", "document delivery", "metamotore" sono poco comprensibili per gli utenti finali.<sup>62</sup> Preferibile

utilizzare espressioni quali: "trova un libro", "trova l'articolo", "richiedi una copia" ecc.;<sup>63</sup>

– l'architettura del sito venga rivista periodicamente sulla base dei test di usabilità.

### *I portali di biblioteche e l'approccio basato sugli utenti*

Nei portali di biblioteche la recente adozione di strumenti per la ricerca integrata, la possibilità di profilare gli utenti e personalizzare le risorse, combinate con la diffusione dei test di usabilità hanno di fatto consentito alle biblioteche di adottare nell'organizzazione dell'accesso alle RER un'ottica decisamente più orientata alle esigenze degli utenti finali.

Seguire questo approccio *user-centered* nella progettazione di un portale significa spostare il focus dalla descrizione delle risorse all'accesso e al riutilizzo dell'informazione. Come abbiamo evidenziato in precedenza, gli strumenti per l'implementazione di un portale non hanno raggiunto ancora una piena maturità tecnica e numerosi sono gli ostacoli per ottenere una completa integrazione di risorse e servizi che sia trasversale a diversi ambienti virtuali: varietà di schemi e formati descrittivi, barriere linguistiche, semantiche e organizzative, problemi di DRM. Ciononostante l'ottica con la quale viene implementato un portale di biblioteche si è capovolta rispetto alla progettazione di un sito web tradizionale o di un portale concettualmente orientato alla scoperta delle risorse: di fatto, non sono più gli utenti a ruotare intorno alla biblioteca, ma è la biblioteca e le sue collezioni che vanno verso gli utenti.

In relazione alle risorse elettroniche, i portali bibliotecari non sono un semplice punto di accesso, ma costituiscono, di fatto, il punto di accesso per eccellenza a determi-

nate risorse informative di rete qualitativamente rilevanti e alle collezioni digitali di una biblioteca. Ne consegue che, almeno teoricamente, la home page del portale bibliotecario potrebbe anche identificarsi *tout court* con l'interfaccia di ricerca del motore per la ricerca integrata o, volendo adottare una soluzione meno radicale, si potrebbe pensare di sviluppare l'architettura di un portale bibliotecario intorno a due soli link: quello al catalogo e quello al *meta-searcher*.<sup>64</sup>

Pur essendo concepita in un'ottica *user-centered*, una soluzione di questo tipo si orienta in modo prevalente verso un target di utenti "esperto" nelle strategie di ricerca e nel recupero dell'informazione. Questo approccio richiede, pertanto, alle biblioteche di pianificare un programma continuo di istruzione all'utilizzo degli strumenti di ricerca e alla valutazione delle risorse<sup>65</sup> rivolto, in modo particolare ma non esclusivo, alle categorie di utenti "meno esperti". In altre parole, l'architettura di un portale bibliotecario di questo tipo sarà potenziata da:

- guide o *tutorials* interattivi di supporto all'utilizzo degli strumenti di ricerca;
- un servizio di help desk alla ricerca, ad un livello base, e di reference digitale, ad un livello più avanzato;
- un programma educativo, gestito in collaborazione con docenti, informatici, manager didattici, pedagoghi, studenti ecc., secondo un approccio interdisciplinare, di inserimento di corsi di *information and technology literacy* nei curricula studiorum degli studenti, in modo particolare di quelli iscritti ai primi anni di corso.<sup>66</sup>

Dalla rapida e convulsa evoluzione del mondo digitale le biblioteche hanno appreso che nessuna soluzione può essere considerata ottimale e durevole nel tempo, che

la flessibilità nelle scelte e la loro sapiente combinazione è un aspetto fondamentale per incontrare le esigenze delle diverse tipologie di utenti. Per quanto diacronicamente già consolidata, soprattutto in ambito anglosassone, la riflessione sui portali di biblioteche e i suoi risvolti sul piano applicativo sembrano non avere ancora trovato risposte adeguate alle esigenze informative degli utenti. Pur tuttavia, l'individuazione delle *best practices*, il confronto, la sperimentazione, lo studio del comportamento delle nuove generazioni nate e cresciute nel web (*net gen*) potranno aiutare le biblioteche a migliorare i propri portali.

### Note

<sup>1</sup> Sull'argomento portali segnalo in ordine cronologico: RICCARDO RIDI, *Opac e portali*, in *La biblioteca come ipertesto. Verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 116-124; il contributo di JOHN AKEROYD, *I portali delle biblioteche: stato dell'arte e commento*, in *Delivering e-content: contenuti elettronici a portata degli utenti*, a cura di Serena Sangiorgi e Anna Merlo, [Roma], AIDA, 2007, p. 9-18, e quelli di VALDO PASQUI, *Portali: funzionalità e tecnologie nel contesto bibliotecario*, dispensa, 2006, <<http://hdl.handle.net/1889/509>>; ID., *Modelli e tecnologie per l'architettura della Biblioteca Digitale*, giugno 2003, <<http://eprints.unifi.it/archive/00000275/>>. Meno recenti, ma ancora validi, restano gli articoli di SARAH E. THOMAS, *L'impiego del portale per l'individuazione di risorse elettroniche specialistiche*, Convegno internazionale "Le risorse elettroniche: definizione, selezione e catalogazione", Roma, 26, 27 e 28 novembre 2001, <[http://w3.uniroma1.it/ssab/er/relazioni/thomas\\_ita.pdf](http://w3.uniroma1.it/ssab/er/relazioni/thomas_ita.pdf)>, e di ELISABETTA DI BENEDETTO, *Portali italiani: genesi e sviluppo*, "AIDA informazioni: rivista di Scienze dell'informazione", 19 (2001), 1, p. 15-18. Sull'argomento CMS, invece, si leggano: PAOLA GARGIULO, *Il content manage-*

*ment per la ricerca e la didattica*, "AIDA informazioni: rivista di Scienze dell'informazione", 22 (2004), 1/2, p. 34-41, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004480/>>, e il contributo di JOHN AKEROYD, *Content management and its value to libraries and information centres*, in *Le nuove sfide dell'e-content management per utenze differenziate*, a cura di Paola Gargiulo, Roma, AIDA, 2003, p. 21-27. Una bibliografia sul tema dei portali di biblioteche, curata da chi scrive, è disponibile all'indirizzo: <<http://www.uniciber.it/index.php?id=299>>. Ringrazio Paola Gargiulo per i suggerimenti; Riccardo Ridi per i suggerimenti e per avermi consentito di leggere la bozza del capitolo dedicato ai portali inserito nel volume sopra citato. Ultima consultazione dei siti web: 15 ottobre 2007.

<sup>2</sup> SARAH E. THOMAS, *L'impiego del portale...*, cit.

<sup>3</sup> <[http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/programme\\_portals/ie\\_portalsfaq.aspx](http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/programme_portals/ie_portalsfaq.aspx)>. La traduzione è tratta dall'articolo di JOHN AKEROYD, *I portali delle biblioteche...*, cit.

<sup>4</sup> <<http://scout.wisc.edu/Projects/SPT/>>. Sviluppato dalla University of Wisconsin-Madison.

<sup>5</sup> <<http://dewey.library.nd.edu/mylibrary/>>.

<sup>6</sup> VALDO PASQUI, *Portali: funzionalità e tecnologie...*, cit., p. 1.

<sup>7</sup> JOHN AKEROYD, *I portali delle biblioteche...*, p. 9-10.

<sup>8</sup> Per i concetti di *shallow portal* e *deep portal* si rinvia al sito del JISC: <[http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/programme\\_portals/ie\\_portalsfaq.aspx#general](http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/programme_portals/ie_portalsfaq.aspx#general)>. Tra le FAQ sui portali si legge: "A shallow portal is the same as a gateway or hub (see above), whereas a deep portal allows access to the content. The shallow-deep analogy can be used to distinguish between those sites that expect you to go to the content and those which bring the content to you, respectively".

<sup>9</sup> Traduco in questo modo l'espressione "portals for higher education".

<sup>10</sup> MICHAEL LOONEY – PETER LYMAN, *Portals in higher education: what are they and what is their potential?*, "EDUCAUSE Review", 30 (2000), July/Aug, <<http://www.educause.edu/apps/er/erm00/erm004.asp>> (la traduzione è mia). In

italiano una definizione di “portale” si trova sul sito del Progetto Minerva, nell'appendice *Portali per la cultura* di Franca Marina Fresa e Sara di Giorgio al *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitacyriteria-i/indice0512/fresadigiorgioportali.html>>.

<sup>11</sup> <<http://www.theeuropeanlibrary.org/portal/index.html>>.

<sup>12</sup> <<http://www.intute.ac.uk/>>.

<sup>13</sup> <<http://nsdl.org/>>.

<sup>14</sup> Cfr. <<http://nsdl.org/about/>>.

<sup>15</sup> In modo particolare per gli utenti accademici i contenuti informativi offerti dai portali della prima generazione si sono rivelati di scarsa utilità, in quanto per lo più obsoleti e, quindi, non in linea con l'esigenza primaria dei ricercatori di accedere a contenuti aggiornati. Mi riferisco in modo particolare a TEL.

<sup>16</sup> Alcuni test di usabilità su My Gateway, per esempio, hanno dimostrato che, in realtà, la percentuale di utenti che personalizzava le risorse era piuttosto bassa. In fondo, come scrive Nielsen, “web personalization is much over-rated and mainly used as a poor excuse for not designing a navigable website” (cfr. JACOB NIELSEN, *Personalization is over-rated*, Alertbox, 4 October 1998, <<http://www.useit.com/alertbox/981004.html>>).

<sup>17</sup> LAURA BALLESTRA, *Servizi online personalizzati: luci e ombre*, in *La biblioteca su misura*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 256.

<sup>18</sup> Si parla spesso di questi motori di ricerca come sinonimi di “sistemi per la ricerca federata”. In realtà, come specifica Sadeh, si dovrebbe parlare più correttamente dei *metasearchers* come “sistemi per la ricerca integrata” (cfr. TAMAR SADEH, *Google Scholar versus metasearch systems*, “HEP Libraries Webzine”, (2006), 12, <<http://library.cern.ch/HEPLW/12/papers/1/>>).

<sup>19</sup> JOHN AKEROYD, *I portali delle biblioteche...*, cit., p. 14.

<sup>20</sup> <<http://uportal.org/>>, <<http://portals.apache.org/jetspeed-1/>> e <<http://portals.apache.org/jetspeed-2/>>. Un portale istituzionale sviluppato con uPortal è il portale servizi dell'Università di Edimburgo, <<http://www.eportal.mis.ed.ac.uk/>>.

<sup>21</sup> In realtà solo di recente sul mercato degli applicativi dedicati alle biblioteche sono comparsi prodotti che rispondono alle caratteristiche (*features*) di scalabilità, flessibilità e integrazione. Fino ad oggi, infatti, il mercato dei software per biblioteche ha offerto prodotti per lo più monolitici, con un impatto decisamente negativo sulla reale possibilità di integrare prodotti e servizi per gli utenti.

<sup>22</sup> VALDO PASQUI, *Portali: funzionalità e tecnologie...*, cit., p. 1.

<sup>23</sup> Inizialmente molto utilizzati per la valutazione dei siti web e degli OPAC (cfr. ROGIER VERMAUT – LICIA CALVI, *Usability analysis of a Web OPAC interface: case study*, Katholieke Universiteit Leuven, internal report, 2006), i test di usabilità sono quindi stati applicati all'analisi dei portali e ai punti di accesso delle risorse. Cfr. JENNIFER L. WARD – STEVE HILLER, *Usability testing, interface design and portals*, “Journal of Library Administration”, 43 (2005), 1/2, p. 155-171. La letteratura in lingua anglofona sull'argomento è comunque sterminata. Un recente studio di caso di analisi di usabilità di un sito di biblioteca è quello condotto presso l'Università di Trieste da Sara Rigutti e Gabrio Tognolli, *Ricerche bibliografiche online: analisi di usabilità di un sito bibliotecario di ateneo*, “Form@re: newsletter per la formazione in rete”, (giugno 2007), 51, <[http://www.formare.erickson.it/archivio/giugno\\_07/3\\_RIGUTTI.html](http://www.formare.erickson.it/archivio/giugno_07/3_RIGUTTI.html)>.

<sup>24</sup> L'ultima indagine da me letta che documenta questo fenomeno è quella condotta dal Research Information Network sull'uso delle biblioteche accademiche e dei loro servizi da parte dei ricercatori del Regno Unito. Secondo i risultati dell'indagine, più del 70% dei docenti/ricercatori universitari ammette di utilizzare come prima fonte per le proprie ricerche Google. Il rapporto è disponibile all'indirizzo: <<http://www.rin.ac.uk/researchers-use-libraries>>.

<sup>25</sup> Il termine Virtual Learning Environment viene utilizzato genericamente per riferirsi a “interazioni online di vario tipo che intercorrono tra studenti e tutors”. Definizione tratta dal documento del JISC, *MLEs and VLEs explained*, <[http://www.jisc.ac.uk/uploaded\\_documents/bp1.pdf](http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/bp1.pdf)> (la tra-

duzione è mia). L'interoperabilità tra ambienti di *e-learning* e ambienti digitali informativi è stata più volte esplorata. Sull'argomento si legga: NEAL MCLEAN – CLIFFORD LYNCH, *Interoperability between information and learning environment: bridging the gaps: a joint White Paper on behalf of the IMS Global Learning Consortium and the Coalition for Networked Information*, draft, version of June 28, 2003, <[http://www.imsglobal.org/DLims\\_white\\_paper\\_publicdraft\\_1.pdf](http://www.imsglobal.org/DLims_white_paper_publicdraft_1.pdf)>.

<sup>26</sup> LORCAN DEMPSEY, *The recombinant library: portals and people*, pubblicato contemporaneamente in “Journal of Library Administration”, 39 (2003), 4 e in *Improved access to information: portals, content selection, and digital information*, Sul H. Lee (ed.), Binghamton, NY, The Haworth Press, 2003, p. 103-136, disponibile come pre-print all'indirizzo: <[http://www.oclc.org/research/staff/dempsey/recombinant\\_library/default.htm](http://www.oclc.org/research/staff/dempsey/recombinant_library/default.htm)>. La presente citazione (p. 6) e le successive sono tratte dal pre-print dell'articolo.

<sup>27</sup> Un esempio di portale concepito in un'ottica integrata è il portale studenti dell'Università di Nottingham, <<http://www.nottingham.ac.uk/is/about/projects/unopod/index.phtml>>. Progettato per studenti, ex studenti (*alumni*) e personale amministrativo, lo sviluppo di questo portale rientra in una strategia globale di offerta di un'ampia gamma di risorse e di servizi digitali integrati presso l'Università di Nottingham (*e-Nottingham*).

<sup>28</sup> In ogni caso, secondo chi scrive, l'interoperabilità è un paradigma concettuale e cognitivo prima ancora che tecnico o organizzativo.

<sup>29</sup> <<http://shibboleth.internet2.edu/>>, <[http://www.niso.org/committees/MS\\_initiative.html](http://www.niso.org/committees/MS_initiative.html)>, <[http://www.niso.org/standards/standard\\_detail.cfm?std\\_id=728](http://www.niso.org/standards/standard_detail.cfm?std_id=728)>.

<sup>30</sup> Per esempio per memorizzare *query*, strategie e risultati di ricerca, *syndication feeds*, categorie e soggetti preferiti per il *faceted browsing*, creare bibliografie ecc. Cfr. VALDO PASQUI, *Portali: funzionalità e tecnologie...*, cit., p. 19.

<sup>31</sup> I due programmi vengono descritti all'indirizzo: <<http://scholar.google.com/scholar/libraries.html>>.

<sup>32</sup> <<http://www.lib.ncsu.edu/catalog/>>, sviluppato con ProFind di Endeca.

<sup>33</sup> Il progetto è descritto nell'articolo di ANN M. LALLY – CAROLYN E. DUNFORD, *Using Wikipedia to extend digital collections*, "D-Lib Magazine", 13 (2007), 5/6, <<http://www.dlib.org/dlib/may07/lally/05lally.html>>.

<sup>34</sup> I termini *learnflow*, *lifeflow* e *leisureflow* sono stati conati da Peter Brophy nella sua presentazione, *The evolution of the academic library*, tenuta presso la SUM – Scuola di management per le università, gli enti di ricerca e le istituzioni scolastiche, MIP, Politecnico di Milano, 9 ottobre 2007.

<sup>35</sup> Sul piano ministeriale, ad esempio, l'OTEBAC (Osservatorio tecnologico per i beni e le attività culturali) ha recentemente pubblicato sul proprio sito un modello di architettura di un sito web di una biblioteca, sviluppato nell'ambito del WP5 Italia del Progetto Minerva, <<http://www.otebac.it/siti/realizzare/direttive/modelli/biblioteca.html>>. Di Girolamo, Ridi, Parise e Rosco, solo per citare alcuni nomi, si sono anche occupati più volte di studiare quale debba essere l'architettura di un sito web di biblioteca. Tutti gli autori sono segnalati nella bibliografia del manuale di RICCARDO RIDI, *Guida alla gestione dei siti web delle biblioteche pubbliche toscane*, versione 1.0 (5 febbraio 2004), <[http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi\\_web/manuale/index.shtml](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/manuale/index.shtml)>.

<sup>36</sup> LESLEY M. MOYO, *Collections on the web: some access and navigation issues*, "Library Collections, Acquisitions & Technical Services", 26 (2002), 1, p. 57.

<sup>37</sup> Per quanto la nostra riflessione sia generale, tuttavia è necessario puntualizzare che questi punti di accesso sono stati concepiti per lo più in funzione dell'organizzazione dei periodici elettronici.

<sup>38</sup> Cfr. FABRIZIA BEVILACQUA, *L'organizzazione dei periodici elettronici vista dagli utenti: un'indagine effettuata all'Università di Parma*, in proceedings "La biblioteca digitale: comportamento e opinioni degli utenti. Studi ed esperienze a confronto", Bibliocom 2003 (Seminaro Caspur), Roma (Italy), <<http://eprints.rclis.org/archive/00004047/>>. Nel suo contributo l'autrice individua sei differenti tecniche per costruire un punto di accesso alle risorse digitali: liste di titoli, accesso dal catalogo, basi dati di titoli con interfaccia web, servi-

zi commerciali di gestione dei periodici elettronici, combinazioni di più sistemi di accesso, portali di biblioteche.

<sup>39</sup> <[http://capere.cab.unipd.it/Guida\\_utente.pdf](http://capere.cab.unipd.it/Guida_utente.pdf)>.

<sup>40</sup> Cfr. LINDA A. RICH – JULIE L. RABINE, *The changing access to electronic journals: a survey of academic websites revisited*, "Serials Review", 27 (2001), 3/4, p. 1-16.

<sup>41</sup> Il caso più rilevante e complesso da gestire per le biblioteche è quello dei titoli trasferiti da un editore all'altro. Di prassi tali titoli sono esclusi dall'accesso ad un pacchetto fino alla stipula di un nuovo contratto. Essi compaiono però sempre nell'elenco dei titoli del nuovo editore. Senza un'informazione adeguata e tempestiva l'utente finale resta disorientato di fronte all'impossibilità di accedere ad un titolo che in teoria dovrebbe far parte di un pacchetto, mentre, di fatto, è escluso dall'accesso.

<sup>42</sup> FABRIZIA BEVILACQUA, *L'organizzazione dei periodici elettronici...*, cit.

<sup>43</sup> RICCARDO RIDI, *Il mondo come volontà e documentazione. Definizione, selezione e accesso alle risorse elettroniche remote (RER)*, in *Le risorse elettroniche. Definizione, selezione, catalogazione. Atti del convegno internazionale, Roma, 26-28 novembre 2001*, a cura di Mauro Guerrini con la collaborazione di Stefano Gambari e Lucia Sardo, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 63-75, disponibile in E-lis all'indirizzo: <<http://eprints.rclis.org/archive/00000156/>>.

<sup>44</sup> ENRICO MARTELLINI, *Il ruolo del serials librarian nell'era dei periodici elettronici*, <<http://www.burioni.it/forum/mart-per.htm>>, pubblicato anche a stampa con il titolo *Il serials librarian nell'era digitale*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), 2, p. 10-16.

<sup>45</sup> MAURO GUERRINI, *Il catalogo della biblioteca ibrida: una rivoluzione copernicana*, "Biblioteche oggi", 21 (2002), 6, p. 44.

<sup>46</sup> *Ivi*, p. 46.

<sup>47</sup> Sull'argomento si legga anche: MAURIZIO ZANI, *La (in)sostenibile leggerezza delle risorse elettroniche. Proposte per la catalogazione delle RER in SBN*, "Bibliotime", 7 (2004), 2, <<http://didatca.spbo.unibo.it/bibliotime/num-vii-2/zani.htm>>.

<sup>48</sup> RICCARDO RIDI, *La biblioteca come ipertesto...*, cit., p. 119.

<sup>49</sup> Lo studio di CATHY DE ROSA et al., *Perceptions of libraries and information resources: a report to the OCLC membership*, Dublin, Ohio, OCLC, 2005, è disponibile all'indirizzo: <<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>>.

<sup>50</sup> Il questionario era suddiviso in due sezioni: la prima, generale, relativa ai siti web o portali di biblioteche; la seconda sull'organizzazione delle RER nei portali di biblioteche. L'indagine è stata pubblicizzata nel luglio 2007 su tre liste di discussione: CIBER-lista, INFER-lista e SBA Italiani-lista, per raggiungere tutti i possibili destinatari (in totale 77 sistemi bibliotecari di altrettante università italiane e una decina di biblioteche di istituti e centri di ricerca). L'utilizzo di tre liste di discussione per pubblicizzare l'indagine e garantire la copertura più ampia possibile dei destinatari rende impossibile calcolare il tasso di risposta. In totale i questionari compilati sono stati 32.

<sup>51</sup> Molti libri elettronici, invece, possono essere scaricati in locale e, quindi, acquistati con accesso perpetuo. Di contro anche per molti pacchetti di periodici elettronici si stanno consolidando nei contratti di licenza di uso i diritti di archiviazione o le clausole di post-cancellazione che garantiscono con modalità differenti un accesso perpetuo alle risorse.

<sup>52</sup> STEFANIA MANZI – ENRICO MARTELLINI, *Il catalogo e le risorse elettroniche in biblioteca: un'integrazione possibile*, "Bollettino AIB", 43 (2003), 1, p. 10.

<sup>53</sup> Si tratta in questo caso di due dei quattro gruppi di utenti individuati nell'indagine condotta dal CASPUR sugli utenti CIBER dell'emeroteca virtuale. L'indagine è descritta nell'articolo di LUISA MARQUARDT, *Comportamenti e opinioni degli utenti dei periodici elettronici nella transizione dal cartaceo*, "Biblioteche oggi", 21 (2004), 1, p. 47-61.

<sup>54</sup> Come emerge sempre dall'indagine CIBER/CASPUR il 32% dei sistemi bibliotecari utilizza ancora modalità di catalogazione manuale per le RER. Il 29%, invece, fa ricorso all'importazione automatica dei dati.

<sup>55</sup> È impossibile segnalare tutti i recenti contributi sull'argomento. Ci limitiamo a citare: KAREN MARKEY, *The online library catalog: paradise lost and paradise regained?*, "D-Lib Magazine",

13 (2007), 1/2, <<http://www.dlib.org/dlib/january07/markey/01markey.html>>; KAREN CALHOUN, *The changing nature of the catalog and its integration with other discovery tools. Final report, March 17, 2006, prepared for the Library of Congress*, <<http://www.loc.gov/catdir/calhoun-report-final.pdf>>; THOMAS, MANN, *The changing nature of the catalog and its integration with other discovery tools. Final report, March 17, 2006, prepared for the Library of Congress. A critical review*, April 3, 2006, <[http://www.guild2910.org/AFSCMEC\\_alhounReviewREV.pdf](http://www.guild2910.org/AFSCMEC_alhounReviewREV.pdf)>, disponibile anche nella traduzione di Alberto Petrucciani su "Bollettino AIB", (2006), 3; UNIVERSITY OF CALIFORNIA LIBRARIES, BIBLIOGRAPHIC SERVICES TASK FORCE, *Rethinking how we provide bibliographic services for the University of California*, final report, December 2005, <<http://libraries.universityofcalifornia.edu/sopag/BSTF/Final.pdf>>.

<sup>56</sup> LORCAN DEMPSEY, *The recombinant library...*, cit., p. 6.

<sup>57</sup> KRISSELLEN MALONEY, *Portals in libraries: library technology and planning for change*, "Bulletin of the American Society for Information Science and Technology", 31 (2004), 1, <<http://www.asis.org/Bulletin/Oct-04/maloney.html>>.

<sup>58</sup> È sempre fondamentale segnalare agli utenti se le RE sono catalogate o meno nel catalogo generale oppure in un catalogo specializzato. È buona prassi indicare quale tipologia di materiale (banche dati, periodici elettronici, libri elettronici, cd-rom accessibili in locale, *e-reference works*) e quanto posseduto è inserito nei cataloghi.

<sup>59</sup> Cfr. British Library, <<http://www.bl.uk/>> o MIT Libraries, <<http://libraries.mit.edu/>>. Molto interessante per chi dispone di un *link resolver* interno è anche la soluzione di affiancare al box di ricerca semplice del catalogo specializzato il box di ricerca della citazione bibliografica. Una realizzazione pratica di questa idea si trova nella piattaforma Cambridge Journals: <<http://journals.cambridge.org/action/login.jsessionid=3C3F33B5638E5BC7DED3D88E34042F61.tomcat1>>.

<sup>60</sup> Nella scelta delle voci elencate in un menu va sempre tenuta a mente l'esigenza da parte degli utenti di accedere ad un elenco di voci coerente ed esauriente.

<sup>61</sup> È ad esempio la soluzione adottata dalle University of Oklahoma Libraries per la loro pagina dedicata alle risorse elettroniche: Library Online Resource Access (LORA), <<http://libraries.ou.edu/eresources/LORA/>>. Dalla home page delle biblioteche si attiva il link a LORA. Qui si trovano posizionati tutti i vari punti di accesso alle RE (liste A-Z, liste alfabetiche per materia, box di ricerca del catalogo specializzato, box di ricerca del motore) per consentire all'utente la combinazione delle funzioni di *searching* (e *metasearching*) e di *browsing*. Molto simile anche l'architettura della pagina dedicata alle RE (*Virtual Electronic Resource Access: VERA*) dalle MIT Libraries, <[http://river.mit.edu/mitlibweb/FMPro?-db=RS\\_Items.fp5&-Lay=web&-format=ro\\_search.htm&-findany](http://river.mit.edu/mitlibweb/FMPro?-db=RS_Items.fp5&-Lay=web&-format=ro_search.htm&-findany)>.

<sup>62</sup> Sulla terminologia sono molto interessanti le soluzioni proposte dal Web Advisory Group delle MIT Libraries, "Big Test", *usability test: problems & possibile solutions*, <<http://libstaff.mit.edu/webgroup/usability2002/big-test/problems.html>>.

<sup>63</sup> Cfr. la home page del Sistema bibliotecario Università di Ferrara, <<http://www.unife.it/sba>>.

<sup>64</sup> Una soluzione che va in questa direzione è quella adottata dal sistema bibliotecario dell'Università di Siena. La home page dell'area sistema biblio-

teche propone, infatti, due link essenziali: quello ai cataloghi del Servizio bibliotecario Senese e quello all'interfaccia di ricerca del *metasearcher*.

<sup>65</sup> Per esempio, uno degli aspetti che maggiormente preoccupa gli utenti nel porre una query al catalogo è di non essere in grado di valutare la rilevanza dei risultati ottenuti. Il dato emerge da uno studio sugli utenti condotto nel 2006 dalla Biblioteca nazionale danese in collaborazione con altre tre biblioteche di università. Lo studio, dal titolo *The hybrid library: from the users' perspective*, è disponibile in traduzione inglese all'indirizzo: <<http://www.statsbiblioteket.dk/publ/fieldstudies.pdf>>.

<sup>66</sup> Interessante a riguardo il progetto della University of California, Berkeley, sponsorizzato dalla Mellon Foundation, denominato: Faculty Fellowship for Undergraduate Research, <<http://www.lib.berkeley.edu/mellon/>>. Negli Stati Uniti si fa anche sempre più spesso riferimento ai *learning technology teams*. Si tratta di gruppi di lavoro che istruiscono gli utenti all'utilizzo delle tecnologie, integrando le attività formative nei corsi accademici; di questi gruppi fanno parte a pieno titolo anche i bibliotecari (cfr. CORINNE LAVERTY et al., *Enhancing the classroom experience with learning technology teams*, "EDUCAUSE Quarterly", 26 (2003), 3, p. 19-25).

## Abstract

*In the late Nineties academic libraries moved from the management of their websites to the management of extremely complex library portals. In the first part of the paper the author discusses the conceptual evolution of library portals from portals conceived as gateways to selected resources (TEL or INTUTE) to more interactive portals enhanced by sophisticated tools such as metasearchers. In the second part of the article the attention of the reader is drawn on the way electronic resources are mainly accessed and organized in academic library portals: A-Z and subject lists, manually or automatically produced, OPACs and more recently developed metasearchers, which have introduced a user-centered conceptual design in library portals. Nonetheless there is nowadays a growing awareness that metasearch is only a partial solution. As a matter of fact library portals appear to be oriented more on collections and internal organization than on users needs. Academic libraries should concentrate much more on users learnflow, researchflow and lifeflow to be where users are. In this way they can improve effectiveness of their portals and enhance access to their resources.*