

I libri del Fondo sociale europeo

ISSN 1590-0002

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è un Ente Pubblico di ricerca istituito con D.P.R. 30 giugno 1973 n° 478. Opera per lo sviluppo dei sistemi della formazione, dell'orientamento e delle politiche del lavoro svolgendo e promuovendo attività di studio, ricerca, sperimentazione, valutazione, consulenza ed assistenza tecnica e fornendo supporto tecnico-scientifico allo Stato, alle Regioni e province autonome, agli Enti locali.

Commissario straordinario

Carlo dell'Aringa

Direttore generale

Antonio Francioni

I libri del Fse

la Collana

I libri del Fondo sociale europeo
raccolgono i risultati tecnico-scientifici
conseguiti nell'ambito del Piano di attività
ISFOL per la programmazione di FSE 2000 -
2006 "PROGETTI OPERATIVI: Azioni per
l'attuazione del Programma Operativo
Nazionale Ob. 3 AZIONI DI SISTEMA" e del
Programma Operativo nazionale Ob. 1
"ASSISTENZA TECNICA E AZIONI DI SISTEMA
(Misura II.1)"

la Collana

I libri del Fondo sociale europeo
è curata da *Isabella Pitoni*
responsabile del Progetto ISFOL
Informazione e Pubblicità per il FSE



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**
Ufficio Centrale per l'Orientamento e
la Formazione Professionale dei Lavoratori

ISFOL

**IL CENTRO
DI DOCUMENTAZIONE:
GESTIONE E DIFFUSIONE
DELL'INFORMAZIONE**

Il volume raccoglie i risultati di una ricerca coordinata dal Progetto CDS/Informazione e Pubblicità dell'ISFOL in attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob.3 "AZIONI DI SISTEMA" nell'ambito della Misura F2

Volume a cura di C. Carlucci e I. Pitoni

Sono autori del volume:

Isabella Pitoni (Premessa),
Chiara Carlucci e Silvia Mussolin (Introduzione),
Marzia Giovannetti (Parte I, par. 1-3),
Maria Rosa Ranchino (Parte I, par. 4-6),
Valeria Cioccolo e Paola Piras (Parte II, par. 1-8),
Paola Furfaro (Parte II, par. 9-11)

Referente per la programmazione editoriale e per l'editing della collana **I libri del Fondo sociale europeo**:
Aurelia Tirelli

INDICE

PREMESSA	7
INTRODUZIONE	9
PARTE I • I DOCUMENTI: TIPOLOGIA E TRATTAMENTO	21
1 TIPOLOGIE DI DOCUMENTI E DESCRIZIONE BIBLIOGRAFICA	23
2 LA CATALOGAZIONE DEI DOCUMENTI	25
3 I DOCUMENTI ELETTRONICI	27
4 IL PROCESSO DI INDICIZZAZIONE	29
4.1 La norma ISO 5963	29
4.2 Processi e scopo dell'indicizzazione	30
4.3 I linguaggi di indicizzazione	33
4.4 I principi fondamentali dell'indicizzazione per soggetto	34
4.5 I criteri e i metodi dell'indicizzazione	34
5 IL THESAURUS	36
6 L'ABSTRACT	38
PARTE II • SERVIZI, PRODOTTI, QUALITÀ	41
1 IL CONTESTO	43
2 L'INDAGINE DI MERCATO	44
3 IL BUSINESS PLAN	46
4 I PRODOTTI E I SERVIZI	49

5	L'ORIENTAMENTO ALLA RICERCA	51
6	LE BANCHE DATI	53
7	IL PRESTITO E IL DOCUMENT DELIVERY	55
8	LO SPAZIO WEB	56
9	LA QUALITÀ	57
9.1	La qualità nei servizi	57
9.2	Le norme ISO 9000 e il programma Vision 2000	58
9.3	La gestione per la qualità e l'applicazione del modello ISO 9000	59
9.4	ISO 9000 per la certificazione di un istituto documentario	59
10	I PROCESSI DI SERVIZIO	61
11	MISURAZIONE E VALUTAZIONE	62
11.1	La Carta dei servizi	63
	• BIBLIOGRAFIA	65
	Informazione e Documentazione	67
	Trattamento dei documenti	93
	Servizi, prodotti, qualità	106

PREMESSA

Il volume intende approfondire i temi della progettazione, realizzazione e trasferimento di prodotti/servizi specialistici di documentazione.

L'argomento trattato, pur approfondendo necessariamente gli aspetti tecnici di pertinenza e ponendosi in linea con la letteratura del settore, ha in realtà una motivazione concreta ed operativa: contribuire ad innovare e sviluppare l'offerta di informazione e documentazione, a carattere tecnico-scientifico, gestita dalle sedi istituzionali e destinata alle rispettive utenze di riferimento della società civile¹.

Pertanto si rappresenta un ulteriore risultato del programma di ricerca del Progetto informazione e pubblicità FSE in tema di Società dell'informazione, come definita dalle politiche UE² e sviluppata nelle diverse iniziative applicative in corso, con particolare riferimento al Piano di azione eEurope³. Di quest'ultimo si ricorda sinteticamente l'obiettivo strategico: *mettere «on line» ogni cittadino, scuola ed impresa e sfruttare le potenzialità della new economy per la crescita, l'occupazione e l'inclusione sociale*. È inoltre opportuno sottolineare come la versione del Piano 2003-2005 rivolga particolare attenzione allo sviluppo e alla diffusione di sistemi ed infrastrutture tecnologicamente avanzate a supporto di servizi pubblici moderni. Il Piano disegna un quadro organico per l'applicazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore della qualità ed accessibilità dei servizi pubblici, con particolare attenzione alla creazione di un ambiente favorevole all'e-business ed al più ampio accesso alla società dell'informazione tramite l'uso integrato di tutte le piattaforme disponibili (ad es. PC, telefoni cellulari, televisioni digitali).

Oltre alle sollecitazioni provenienti direttamente dagli orientamenti comunitari, la ricerca sulla documentazione considera con pari attenzione le complesse integrazioni oggi esistenti tra

1 Altre pubblicazioni curate dal progetto inerenti questi temi sono: *Le campagne di informazione pubblica: un'esperienza nazionale sulla formazione e le politiche attive del lavoro*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2003 (I libri del Fondo sociale europeo); *I termini della formazione: il controllo terminologico come strumento per la ricerca*, a cura di C. Carlucci, Roma, 2002 (I libri del Fondo sociale europeo); *Le politiche comunitarie per la cittadinanza europea*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2001 (Le monografie del CDS: temi e strumenti); *Il FSE nel web: analisi della comunicazione attraverso Internet*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2002 (I libri del Fondo sociale europeo); *La Società dell'informazione e l'Europa delle conoscenze: tendenze e politiche comunitarie*, a cura di I. Pitoni, Milano, Franco Angeli, 2001 (Strumenti e ricerche, 96); *La società della conoscenza: politiche, modelli e strumenti nella documentazione comunitaria*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2000 (Le monografie del CDS: temi e strumenti); *Banca dati della produzione documentale Isfol*, [Cd-rom], a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1999; *Catalogo della produzione documentale ISFOL*, a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1998.

2 Per riferimenti specifici cfr. <http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/index>.

3 Piano d'azione eEurope 2005 varato dal Consiglio europeo di Siviglia del 2002 e riguardante il periodo 2003-2005.

contesto delle politiche UE e contesti nazionali e locali in materia di comunicazione ed informazione.

In primo luogo, va sottolineato come la comunicazione – e tutti i diversi settori più specialistici ad essa correlati, come appunto la documentazione – possa rappresentare un esempio eccellente delle sinergie ed integrazioni necessarie tra politiche UE e politiche nazionali.

È il caso paradigmatico dei Fondi strutturali, la cui promozione informativa richiede agli Stati membri – e soprattutto ai contesti locali – importanti investimenti materiali ed immateriali per la gestione di efficaci sistemi di comunicazione.

In tale quadro di riferimento particolare, il testo qui proposto mira ad offrire sia un modello teorico, sia un insieme essenziale di strumenti applicativi⁴ indispensabili per l'impianto di un sistema organico di gestione e diffusione dell'informazione, valido – per assunto iniziale – per qualsiasi contesto organizzativo interessato alla fornitura di servizi documentali specifici. Il volume è corredato da una bibliografia che assume un valore autonomo per ampiezza e logica strutturale.

4 In base all'esperienza degli autori si farà spesso riferimento alla costituzione di un centro di documentazione interno ad una struttura – nel caso specifico un ente pubblico di ricerca – ma le procedure sono applicabili a qualsiasi contesto.

INTRODUZIONE

La crescente importanza che viene attribuita all'informazione in ogni settore ha come diretta conseguenza l'incremento considerevole della sua utilizzazione e la necessità di avere a disposizione conoscenze facilmente consultabili ed utilizzabili. Nella società attuale, definita "complessa" perché caratterizzata dal passaggio del primato della produzione industriale alla creazione e distribuzione di servizi, i processi di trasferimento delle informazioni, soprattutto in campo scientifico e tecnologico, sono considerati più rilevanti e strategici delle tradizionali attività produttive⁵. Proprio in questo contesto l'informazione, con i suoi contenuti, metodi e tecnologie di fruizione, è diventata un elemento essenziale.

Le istituzioni hanno affrontato a vari livelli le questioni inerenti i temi suindicati; contributi significativi sono stati apportati nel 1993 dal *Libro bianco su crescita, competitività e occupazione* (più noto come "Rapporto Delors") e nel 1994 dal *Europe and the global information society* (più noto come "Rapporto del gruppo Bangemann"), mentre nel Consiglio europeo di Feira del giugno 2000 è stato varato il primo piano d'azione *eEurope 2002*⁶. Questi lavori, accomunati dall'analisi della società dell'informazione, dalle trasformazioni da essa determinate nei rapporti tra gli individui, dalla consapevolezza della necessità di un'azione positiva da parte dei governi per favorire uno sviluppo ed una crescita equilibrata, individuano come nodi principali la dimensione politica dell'informazione e il suo rapporto con la democrazia. La crescita esponenziale delle risorse informative conduce direttamente ad implicazioni politiche e sociali (come quelle relative alla garanzia di uguali condizioni di partenza per tutti i cittadini, o quelle sulla necessità di diffondere le informazioni salvaguardando la privacy dei singoli individui), affidando all'informazione il compito di assicurare nuove e più soddisfacenti forme di partecipazione ed inclusione sociale.

Per altro verso, la dimensione economica dell'informazione è stata considerata uno degli elementi meglio caratterizzanti lo sviluppo della società complessa: nella locuzione "mercato dell'informazione" non solo è evidente la dimensione economica, ma viene enfatizzata la nozione di informazione come risorsa soggetta ad un meccanismo di domanda e offerta. Dal punto di vista delle organizzazioni commerciali, coesistono diverse tipologie di attori affermatasi nel corso del tempo anche in funzione dell'evoluzione delle tecnologie: soggetti attivi da anni e considerati protagonisti del mercato dell'informazione (produttori e distributori di banche dati),

5 G. Solimine, *Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995, p. 20.

6 Per una panoramica sull'orientamento generale e sulle progressive linee attuative comunitarie cfr. *Il FSE nel WEB: analisi della comunicazione attraverso Internet*, Roma, 2002, pp. 11-15.

insieme a soggetti nati e cresciuti con il consolidarsi di Internet nella seconda metà degli anni Novanta (progettisti e gestori di siti, portali, motori di ricerca)⁷.

In questo contesto, i “fornitori istituzionali” di documenti e di informazioni (archivi e biblioteche) per poter rimanere al passo con i tempi, devono adattarsi velocemente alle richieste che provengono dagli utenti (siano essi singoli individui, enti di ricerca, organi istituzionali, aziende) e non rimanere ancorati al ruolo di conservatori ma proporsi anche come erogatori di servizi.

Paolo Bisogno, in un suo saggio del 1979⁸, riportava e discuteva le definizioni “classiche” dei concetti fondamentali relativi alla disciplina “documentazione”: con il termine *informazione* si intende il messaggio che da una fonte emittente è diretto ad una unità ricevente, mentre il *processo informativo* è l'insieme dei momenti che intercorrono nel passaggio del messaggio dall'emittente al ricevente. L'informazione e il processo informativo costituiscono un *sistema informativo*, sistema che una comunità si costruisce per scambiarsi le informazioni, e quindi per *comunicare*. Ne consegue che l'*informazione comunicata* è qualsiasi informazione che ha un *supporto*, rappresentato da ogni entità sulla quale è possibile registrare un'informazione (foglio, cassetta, quadro, poster, nastro, Cd-rom, diapositiva...). Con il termine *documento*, si intende invece l'insieme dei messaggi che costituiscono un blocco di informazioni completo e gestibile, e con *documentazione* l'azione mentale che ne analizza ed interpreta il contenuto concettuale al fine di individuare le relative unità informative e diffonderle con le apposite procedure. Sono soprattutto due gli elementi significativi presenti in quest'ultima definizione: il primo riguarda l'attività umana e l'importanza che le si attribuisce quando si definisce la documentazione una “azione mentale”, mentre il secondo concerne le “unità informative”, le informazioni, insomma, che sono le vere protagoniste rispetto ai documenti (ancora principalmente su supporto cartaceo) degli archivi e delle biblioteche. In generale, tutte le definizioni riportate sottolineano le operazioni mentali, concettuali e di analisi che caratterizzano la documentazione, per mezzo delle quali si interpreta il *dato* (ossia quell'elemento individuabile e isolabile, soggetto ad elaborazione, conservazione e diffusione) che, attraverso la sua comunicazione, viene utilizzato da parte dell'utente.

La documentazione interpreta le informazioni poiché queste, per essere comunicate, devono venire opportunamente organizzate e ridotte ad unità informative, in vista del fine ultimo della loro utilizzazione. Ne consegue che il rapporto con l'utenza è il momento qualificante della documentazione, in quanto è proprio nello scambio tra *soggetto* e *destinatario* che si realizza il *processo cognitivo*. La documentazione ha quindi il compito di mediare, attraverso l'interpretazione dei documenti, il rapporto tra *dato* e *utente*.

Con la documentazione, si è arrivati ad ampliare infinitamente i campi di applicazione in cui fondamentale è l'informazione, non solo quella limitata ai supporti scritti, ma anche quella registrata su supporti magnetici ed ottici e tutti quelli che ci saranno in futuro: la documentazione è un *atteggiamento* nel trattamento dei documenti, una tecnica nata per occuparsi di tutti quei materiali portatori di informazione – come brevetti, letteratura grigia, tesi di laurea, documenti multimediali – che la biblioteca tradizionale trascurava⁹.

7 F. Diozzi, “*Tomorrow never knows*”, “Biblioteche oggi”, 20 (2002), n. 3, pp. 8-15.

8 P. Bisogno, *Teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1979.

9 Già nel termine, del resto, abbandona il prefisso “biblio”, non risultando così formalmente condizionata dal tipo di supporto.

Risulta allora evidente che un centro di documentazione deve *necessariamente* operare in un campo ben delimitato, altrimenti la mole dei documenti risulterebbe impossibile da gestire; altrettanto evidente è che quando ci si occupa di un centro di documentazione, si deve tenere conto del sistema in cui quello stesso centro opera o si appresta ad operare.

La sua genesi, infatti, vuole che esso nasca come sintesi tra biblioteca “speciale” e “specializzata”, intendendo con “speciale” una biblioteca all’avanguardia nel trattamento del materiale biblioteconomico e con “specializzata” una biblioteca il cui patrimonio copra esclusivamente alcuni argomenti senza pregiudiziali di trattamento che escludano alcune tipologie di documenti. A questi elementi, già di per sé sufficientemente distintivi, il centro di documentazione ne aggiunge ancora un altro, ossia la spiccata e prevalente considerazione che esso rivolge non al documento in quanto tale ma all’informazione in esso contenuta, selezionando unicamente quella che riguarda il proprio campo di specializzazione.

FOCUS

Mentre il compito di un archivio è la conservazione dei documenti organizzati secondo la loro provenienza in modo da costituire memoria del soggetto produttore degli stessi, e quello di una biblioteca è quello di conservare e predisporre i documenti, il compito principale di un centro di documentazione è la selezione e la diffusione dell’informazione

La sua *mission* non è quella di mettere a disposizione degli utenti i documenti, ma diffondere l’informazione specializzata, nei casi migliori ancora prima che la domanda sia stata espressa.

In sintesi, il ruolo di un centro di documentazione è quello di raccogliere, trattare e diffondere una certa quantità di informazioni (non necessariamente di *documenti*), per soddisfare i propri utenti in un campo specifico utilizzando un libro, un articolo di rivista, una tesi di laurea, atti di convegno, una relazione tecnica, un rapporto di ricerca, un brevetto, una foto, un film, un Cd-rom, un sito web: tutto può essere oggetto di trattamento. A questa massima estensione della tipologia di documenti corrisponde una limitazione degli argomenti e dei campi disciplinari che il centro necessariamente copre: sarebbe ovviamente impossibile raccogliere, trattare e diffondere tutte le informazioni pertinenti a tutti i campi della conoscenza umana e tenerle aggiornate al livello di dettaglio sopra descritto.

Non esiste un centro di documentazione ideale, ma ognuno è creato e gestito in funzione di determinate esigenze: alcune informazioni hanno una vita molto breve e devono essere diffuse rapidamente, altre invece hanno una validità più duratura nel tempo; alcune vanno fornite allo stato *grezzo* (un articolo di rivista, un dato statistico), altre ancora devono subire un’*elaborazione* (abstract, bibliografie ragionate e dossier informativi su temi di particolare interesse, sintesi di più documenti). Tutto questo evidenzia quanto sia delicato il lavoro del documentalista – ossia “il teorico della documentazione che, conoscendone i principi dottrinari e le teorie, è in grado di applicarli praticamente nei vari servizi documenta-

ri¹⁰ – che, seppur limitatamente ad un tema di interesse (come ad esempio la formazione professionale), deve saper definire all'occorrenza una scala di priorità, analizzare i bisogni dell'utenza e monitorarla costantemente, pianificare le risorse (finanziamenti, personale, spazio, attrezzature) e scegliere tra le tecniche a disposizione quelle più adatte al suo problema specifico.

In effetti, non è possibile parlare del ruolo svolto dall'informazione nella società complessa senza tenere conto delle competenze professionali degli operatori: bibliotecari, documentalisti e specialisti dell'informazione di varia natura. Nello specifico, la figura professionale del documentalista al momento, in Italia, non è contemplata: per citare un caso, nell'ambito del *Repertorio delle professioni* dell'ISFOL¹¹, per l'area occupazionale afferente i Beni culturali si elencano e descrivono, come figure considerate più prossime alle tematiche dell'informazione e documentazione, l'archivista e il bibliotecario. La figura professionale ricompare (e non è un caso ma semmai una conferma del ruolo strategico a servizio dell'utenza), tra quelle che vengono prioritamente incluse all'interno degli staff degli uffici di comunicazione con il pubblico (URP)¹².

L'esigenza di circoscrivere i contorni della professione, definibile a partire dalla sua stessa missione – ricerca, trattamento, produzione e diffusione dell'informazione allo scopo di soddisfare i bisogni informativi di un target definito – è stata ed è particolarmente sentita dalle associazioni nazionali professionali che sono responsabili dell'ottimizzazione dello stato giuridico e della promozione della professione. Il fine delle iniziative attivate è sia quello di far ottenere la giusta affermazione agli operatori del settore, i cui addetti sono ancora poco conosciuti o vengono mal identificati tra il personale amministrativo o tecnico, sia quello di fare chiarezza in un ambito delicato e trasversale quale quello documentario, caratterizzato da un'evoluzione permanente. È bene precisare che la professione si articola in una pluralità di mestieri, sempre più numerosi e differenziati a causa della progressiva diversificazione della richiesta sociale e dell'ampliamento degli strumenti tecnologici applicabili (mestieri noti con appellativi molto diversi ed il cui elenco continua ad allungarsi): accanto ai classici bibliotecari ed archivisti, incaricati della ricerca di informazione sono i documentalisti, i gestori di basi dati, i responsabili del controllo strategico. Ognuno di essi è caratterizzato da specifiche attività, e pertanto dalle conoscenze tecniche necessarie per esercitarle, il che presuppone l'espletamento di determinate competenze. Per "competenza" si intende l'insieme delle capacità necessarie all'esercizio di un'attività professionale, nonché la padronanza dei comportamenti richiesti; la differenziazione delle conoscenze implicate permette di enumerare i campi in cui la competenza può essere esercitata. Questi possono essere così suddivisi¹³:

Interazione con gli utenti e i clienti = analizzare e interpretare le pratiche, le richieste, i bisogni e le attese di utenti e clienti, reali o potenziali; sviluppare la loro cultura dell'informazione aiutandoli a utilizzare al meglio le risorse disponibili;

10 UTET, *Dizionario enciclopedico italiano*.

11 *Repertorio delle professioni. Area occupazionale Beni culturali: caratteristiche, funzioni e figure professionali*, Roma, ISFOL, 1999.

12 Cfr. D.P.R. del 21 settembre 2001 n. 422, pubblicato sulla G.U. n. 282 del 4 dicembre 2001.

13 Cfr. *Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione*, versione ufficiale italiana di M. P. Carosella e D. Bogliolo, Fiesole, Casalini libri, 2000.

Conoscenza dell'ambiente professionale = orientarsi nell'ambiente professionale nazionale e internazionale dell'informazione e della documentazione, nonché nel suo ambiente politico, economico ed istituzionale;

Conoscenza del quadro giuridico e amministrativo europeo della gestione dell'informazione = applicare le disposizioni e le procedure legali, regolamentari e convenzionali nazionali dipendenti dall'Unione europea, relative all'attività di informazione e documentazione;

Identificazione e validazione delle fonti informative = reperire, valutare e validare informazioni, documenti e loro fonti, tanto interni quanto esterni;

Gestione delle collezioni e dei fondi = elaborare e applicare criteri di selezione, acquisizione ed eliminazione di documenti che permettano di costituire ed organizzare collezioni di documenti di qualsiasi natura o fondi di archivio, di conservarli rendendoli accessibili, di svilupparli tenendoli aggiornati e di espurgarli degli elementi divenuti inutili, seguendo l'evoluzione dei bisogni degli utenti;

Trattamento fisico dei documenti = definire e applicare metodi e tecniche per ordinare, proteggere, conservare, restaurare supporti documentari di ogni natura;

Analisi e rappresentazione dell'informazione = identificare e rappresentare in un linguaggio convenuto, o con altro sistema simbolico, il contenuto semantico di un documento o di una collezione di documenti;

Organizzazione e memorizzazione dell'informazione = organizzare e strutturare i dati relativi alla descrizione di documenti e collezioni di documenti su qualsiasi supporto; creare strumenti di accesso a questi dati, documenti o riferimenti;

Ricerca dell'informazione = ricercare e reperire l'informazione, con metodi che permettano di rispondere alle attese dei richiedenti in condizioni di costo e di scadenze ottimali;

Elaborare e rendere accessibile l'informazione = rendere disponibili e utilizzabili le informazioni trattate e facilitarne l'uso tramite la fornitura di prodotti e di servizi documentari;

Tecniche di produzione e di edizione = produrre o riprodurre dei documenti su qualsiasi supporto (carta, microforma, supporto magnetico, ottico...) in vista della loro diffusione;

Tecniche di marketing = analizzare e situare la posizione dell'attività nel suo ambiente strategico e concorrenziale; promuoverla elaborando e mettendo a punto gli appropriati strumenti di conquista del mercato;

Tecniche di installazione, sistemazione, attrezzatura = organizzare fisicamente lo spazio di lavoro, di conservazione, di ricevimento del pubblico, in vista di conseguire i servizi attesi;

Tecniche di pianificazione e di gestione di progetto = prevedere, organizzare, gestire e condurre a buon fine una realizzazione o un progetto tecnico integrandovi i vincoli ambientali: umani, economici, temporali, regolamentari;

Tecniche di diagnosi e di valutazione = identificare i punti forti e quelli deboli di un'organizzazione, di un prodotto o di un servizio; porre in essere e utilizzare degli indicatori, elaborare le soluzioni per il miglioramento della qualità;

Tecniche di gestione delle risorse umane = assicurare l'integrazione, l'efficacia e il benessere dei collaboratori di un'unità di lavoro, applicando leggi e regolamenti vigenti, rispettando gli obiettivi dell'impresa, e favorendo lo sviluppo personale e professionale degli individui.

Appare evidente come la figura del documentalista assuma connotati completamente diversi a seconda del contesto nel quale si trova ad operare: centro di documentazione, servizio intermedio, ente di studio o di ricerca. Pur essendo molteplici le sue attività, tutte appaiono caratterizzate e qualificate dal rapporto con l'utenza cui sono destinate. L'introduzione delle nuove tecnologie dell'informazione può valorizzarne la professionalità, nella misura in cui il documentalista è pronto a cogliere le potenzialità degli strumenti disponibili in ordine ad una rivalutazione del suo ruolo, e non dovrebbe quindi essere vista con diffidenza o considerata un pericolo.

Un centro di documentazione nasce tematicamente caratterizzato in relazione all'ente, azienda o istituto di cui è emanazione: non solo ne costituirà un nodo applicativo fondamentale, ma contribuirà, se opportunamente organizzato e calibrato sui propri utenti, a svilupparne in modo proficuo le potenzialità nella misura in cui accrescerà e gestirà il patrimonio di conoscenze documentali. Inoltre, nell'epoca attuale caratterizzata dalle reti e dalla condivisione delle risorse, un centro di documentazione non può più programmare se stesso come organismo singolo, ma all'interno di un complesso sistema di relazioni: come ogni altra struttura di questo tipo, è in continuo interscambio con l'ambiente, dal quale riceve documenti e informazioni e al quale rende un elaborato degli stessi¹⁴ arricchito di valore aggiunto, integrando risorse e servizi digitali con quelli più tradizionali e valutando i costi fra la scelta del possesso dell'informazione e quella dell'accesso ad essa.

Operazione da svolgere preliminarmente è delimitare con precisione e chiarezza le finalità istituzionali della struttura di appartenenza, per evitare che il centro di documentazione, per volersi occupare di troppi ambiti, non ne riesca a soddisfare in maniera esaustiva neanche uno: risulta essenziale una preventiva attività di *mapping* della realtà, delle proprie risorse e delle principali competenze. Sarebbe quindi auspicabile conoscere la situazione documentaria nel campo di interesse, i potenziali acquirenti, i produttori e i prodotti con relativi servizi e prestazioni, svolgere cioè una vera e propria indagine di mercato, che consenta di risalire alle esigenze informative del settore, considerando anche i fornitori (intesi come coloro che mettono a disposizione le strutture, i finanziamenti, il personale e i documenti). L'insieme delle variabili sopra indicate costituiranno gli *input*, cioè tutte le istanze/informazioni in entrata provenienti dalle indagini sui bisogni informativi relativi all'ambito analizzato, ossia le "materie prime" che il centro di documentazione elaborerà e restituirà sotto forma di *output*¹⁵ (ovvero istanze/informazioni in uscita) suddivise in servizi, prodotti, attività di promozione che si è in grado di riversare sul mercato, e che incideranno su utenti interni ed esterni ma anche sui possibili concorrenti. Si potrebbe addirittura decidere di cooperare con altri istituti per lo svolgimento di particolari servizi o per la realizzazione di specifici prodotti. Considerando infatti l'esistenza di concorrenti nello stesso settore, è importante prestare la necessaria attenzione ad un'efficace opera di marketing, da non

14 Cfr. a questo riguardo: L. Von Bertalanffy, *Teoria generale dei sistemi: fondamenti, sviluppo, applicazioni*, Milano, Mondadori, 1983; W. Buckley, *Sociologia e teoria dei sistemi*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1976; R. W. Scott, *Le organizzazioni*, Bologna, il Mulino, 1985; A. Etzioni, *Sociologia dell'organizzazione*, Bologna, il Mulino, 1981.

15 G. Solimine, *Introduzione allo studio della biblioteconomia*, cit., p. 241: "La gestione delle risorse tende proprio ad utilizzare nel modo migliore gli *input* al fine di produrre *output*: a seconda del modo in cui ciò avviene, si può parlare di un grado maggiore o minore di produttività e di efficienza".

interpretare riduttivamente come politica promozionale ma come azione che si inserisce a pieno titolo e coerentemente all'interno della politica gestionale del centro di documentazione¹⁶.

Gli utenti interni ed esterni e gli eventuali concorrenti, a loro volta, produrranno *feedback*¹⁷, ovvero informazioni di ritorno che andranno ad influenzare e condizionare il successivo processo, poiché rappresentano il controllo retroattivo: dal risultato ottenuto dall'inserimento sul mercato di prodotti e servizi, e dalla costante osservazione degli sviluppi dell'attività dei concorrenti, provengono infatti una serie di informazioni di cui l'organizzazione deve necessariamente tenere conto al momento di reimmettere altri input.

Un centro di documentazione svolge un ruolo di supporto documentario a favore di aree decisionali e conoscitive interne alla struttura di cui fa parte, nel caso di un centro che non operi direttamente sul mercato, od esterne, se invece opera direttamente sul mercato. L'approccio è sempre legato all'analisi dei bisogni di informazioni dell'utenza di riferimento tenendo conto delle risorse umane e tecniche utilizzabili.

In particolare, il centro di documentazione individua i bisogni informativi e promuove la domanda documentaria; **seleziona** ed elabora informazioni sintetiche e mirate a supporto di processi decisionali e conoscitivi che abbiano la necessità di determinata documentazione a seconda dello scopo e delle circostanze (dossier, notiziari, monografie); crea, **organizza** e gestisce raccolte di documenti e informazioni come base per l'interrogazione ed il ritrovamento degli stessi, in risposta a specifiche richieste; **gestisce** attività documentarie e informative sotto l'aspetto organizzativo, amministrativo e di raccordo con le istituzioni specializzate.

Ogni centro di documentazione deve identificare la propria *mission* specifica, che gli permette di presentare ed evidenziare il proprio obiettivo strategico principale, intorno al quale imperniare tutto il processo organizzativo. La *mission* definisce il ruolo che ciascun centro intende svolgere nel contesto sociale, culturale ed economico nel quale opera¹⁸.

L'insieme delle operazioni, disposte secondo un determinato ordine logico, che consente di impostare correttamente i diversi momenti dell'organizzazione interna del centro stesso viene definita "catena documentaria". La successione in fasi ha lo scopo di organizzare e rendere disponibili le singole unità informative per diffondere opportunamente le informazioni e produrre nuove conoscenze. Naturalmente, i prodotti e i servizi sono diversi secondo il tipo di utenza che li utilizza: per chi ha bisogno di descrizioni ed analisi molto dettagliate, è indispensabile un'informazione "filtrata", che elimini notizie ridondanti, ripetitive e che distolgono l'attenzione da quei contributi, i quali forniscono invece un apporto concreto allo sviluppo delle conoscenze di un determinato ambito disciplinare¹⁹.

Ognuna delle fasi di cui si compone la catena documentaria è fondamentale per la corretta realizzazione dell'intero progetto, e viene pertanto affrontata nel volume ad un livello di detta-

16 Ivi, pp. 265-266.

17 Ivi, pp. 211-212. L'autore sottolinea che il *feedback*, ovvero il monitoraggio del sistema e la valutazione dei servizi, è applicato alla verifica dell'interscambio con gli utenti e del funzionamento dei meccanismi del sistema.

18 G. Solinas, *Qualità e knowledge management in biblioteca: la gestione della conoscenza nei processi innovativi*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 7/8, pp. 62-70.

19 V. Alberani, *La letteratura grigia. Guida per le biblioteche speciali e i servizi d'informazione*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992.

glio sufficiente se non ad operare concretamente, di sicuro a prendere delle decisioni ed effettuare delle scelte.

Innanzitutto, si deve compiere un'analisi approfondita dei bisogni che richiedono, per la loro soddisfazione, la nascita del centro di documentazione stesso, quindi è opportuno passare alla definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere a breve e a lungo termine. A questo punto deve essere operata la selezione dei materiali e la scelta di un metodo di catalogazione, classificazione e soggettazione per il trattamento degli stessi (cfr. Parte I).

Il momento successivo è la disseminazione selettiva dell'informazione, ovvero il modo e la forma in cui renderla accessibile all'utente, prevedendo percorsi di ricerca adeguati mediante servizi opportunamente istituiti, e la fornitura di strumenti di lavoro, ossia dei prodotti realizzati dal centro.

L'ultima fase consiste nel verificare l'impatto dei servizi e dei prodotti sugli utenti, ricontrollando i passaggi precedenti e gli aspetti dell'organizzazione: è il momento del *feedback*, ossia della verifica e dell'implementazione dell'intero circuito informativo a cui il centro ha dato il via, feedback che determinerà gli sviluppi e gli indirizzi programmatici successivi (cfr. Parte II).

Per un centro di documentazione, l'acquisizione del materiale implica scelte oculate, che debbono tener conto delle esigenze della struttura da cui dipende, della tipologia e degli interessi degli utenti e delle risorse economiche disponibili. La conoscenza approfondita del contesto socio-economico e culturale di riferimento, unita al continuo aggiornamento bibliografico, contribuiscono in maniera determinante a delineare il profilo di un centro di documentazione, che ha come obiettivo primario l'acquisizione del maggior numero possibile di informazioni, reperibili sul mercato editoriale corrente e su Internet, legate allo studio e alla ricerca sui temi connessi alla fisionomia ed ai contenuti della sua raccolta.

La fisionomia della raccolta è specchio dell'utenza target che – almeno in termini progettuali – dovrebbe sempre essere composta da utenza *reale*, formata da chi ha fatto già uso del servizio ed esprime richieste specifiche, e da *utenza potenziale*, corrispondente all'intero bacino d'utenza, che può manifestare bisogni inconsapevoli o bisogni inespressi, ovvero non vedere nel centro una possibile risposta alle proprie necessità informative.

È consigliabile in ogni caso che il documentalista tracci una sorta di "profilo" degli utenti, individuando i loro campi di interesse: questa operazione gli permetterà di circoscrivere e calibrare il più esattamente possibile il successivo lavoro di ricerca. Le fonti di documentazione variano considerevolmente da centro a centro a seconda della sua attività: è perciò difficile dare indicazioni precise. È comunque indicato prestare la necessaria attenzione al rapporto che si intrattiene con il contesto informativo in cui si è inseriti (enti affini con i quali stabilire rapporti di cooperazione, collaborazione o concorrenza), e considerare il tessuto documentario del territorio di cui si fa parte (con le sue strutture e le sue risorse), ed eventuali accordi informali e/o convenzioni con altre istituzioni.

FOCUS

Gli elementi fondamentali per la gestione delle raccolte riguardano:

- definizione della *mission* del centro di documentazione
- analisi dei bisogni informativi dell'utenza reale e potenziale
- definizione di un progetto quali-quantitativo del patrimonio documentario
- realizzazione di un sistema di monitoraggio per la gestione delle raccolte
- ipotesi di sviluppo coordinato delle raccolte su scala sistemica
- pianificazione di una attività sistematica di revisione delle collezioni

Compiuta un'analisi preliminare delle materie di competenza, è opportuno operare un'ulteriore analisi suddivisa per aree di soggetto che interessano o potrebbero interessare gli utenti. L'operazione deve consentire di individuare il livello di approfondimento di ogni area e le eventuali lacune, di decidere le priorità nell'attribuzione della spesa e i livelli che si reputano adeguati ai programmi, di stipulare nuove convenzioni, cooperazioni e quant'altro potrebbe risultare utile per una politica gestionale attenta agli effettivi bisogni. Si tratta di un'analisi dettagliata, che richiede per ogni area la descrizione dell'estensione linguistica, cronologica, geografica, la composizione per supporto fisico dei documenti e delle informazioni, e infine la responsabilità della scelta del materiale, presupposto per qualsiasi programma di sviluppo coordinato per aree di ricerca.

La disseminazione selettiva dell'informazione è il principale obiettivo di un centro di documentazione²⁰. Le operazioni di acquisizione, raccolta e trattamento dei documenti e delle informazioni hanno lo scopo di metterli a disposizione degli utenti nel modo più efficace, completo e tempestivo. A questo proposito, sarebbe necessario creare un "osservatorio" sugli argomenti d'interesse, concordati eventualmente con le strutture operative (nel caso esista una struttura di appartenenza), alimentato dagli articoli tratti dalla rassegna stampa, nonché dalle notizie rilevate dai periodici in abbonamento o in scambio/omaggio e dai siti Internet di interesse.

È nell'attività di disseminazione selettiva dell'informazione che la natura di servizio risulta più evidente: attraverso una molteplicità di strumenti e di tecniche, il centro di documentazione opera per **soddisfare i bisogni dei suoi utenti**. L'individuazione e l'analisi dei bisogni sono indispensabili per determinare i prodotti e i servizi che il centro ha a disposizione, il campo delle conoscenze coperto, le possibilità di cooperazione con altri centri. Esigenze diverse richiedono servizi e prodotti differenziati: non esiste una forma di diffusione delle informazioni di per sé preferibile ad altre.

La funzionalità del sistema adottato risiede nella capacità di rispondere efficacemente ad un bisogno informativo: il rapporto attivo e costante con gli utenti è la condizione per compiere, anche in questa fase del lavoro, le scelte appropriate. A questo proposito, il documentalista deve promuovere e sviluppare la comunicazione con gli utenti, favorendo uno scambio reci-

²⁰ Cfr. M. V. Colonna, *Biblioteche speciali: quale servizio per quale utenza*, in *Le biblioteche speciali dalla documentazione al servizio*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1984, pp. 14-17.

proco di notizie ed informazioni al fine di una collaborazione feconda. Il centro di documentazione rappresenta il canale di trasmissione che collega i produttori e i consumatori di informazioni: il documentalista si trova al centro di questo processo, e il suo ruolo di mediatore fra la produzione e l'utilizzazione delle informazioni può essere svolto compiutamente solo mediante la costante comunicazione con gli utenti, le cui esigenze devono essere non solo conosciute e soddisfatte, ma possibilmente anticipate.

FOCUS

Gli strumenti con cui il centro realizza la diffusione sono:

- i servizi documentari di base (che si articolano nel prestito e nella circolazione dei documenti primari, cioè di quei documenti che presentano informazioni di carattere originale, preparati direttamente dagli autori: monografie, articoli, tesi, rapporti, brevetti, preprint)
- l'impiego di varie forme di diffusione dei documenti secondari (cioè di quei documenti che risultano dall'adattamento, dalla riformulazione o dalla traduzione di uno o più documenti primari: antologie, dossier, riassunti, bibliografie, cataloghi, indici analitici e segnaletici)
- la ricerca documentaria
- il rapporto diretto ed attivo con gli utenti

La disseminazione selettiva si indirizza ad un utente o ad un gruppo di utenti di cui sono stati definiti dettagliatamente i campi di interesse, sulla base di un profilo relativo sia agli argomenti, sia ai tipi di documenti prescelti²¹. Essa può essere sistematica o su richiesta:

- quella sistematica si esplica tramite rassegne stampa o segnalazioni orali, telefoniche, scritte (anche via e-mail) delle acquisizioni attinenti il campo di interesse dell'utente (diffusione su profilo);
- quella su richiesta si basa su un tipo di servizio domanda-risposta e su dossier documentari (cioè sulla raccolta di materiali eterogenei che forniscono una visione sintetica su un certo tema).

Quando la risposta alla domanda di un utente comporta l'esame e la selezione della documentazione che è presente all'interno, e di ciò che è possibile recuperare e mettere a disposizione all'esterno del centro di documentazione, l'operazione è chiamata "ricerca documentaria".

A questo proposito il documentalista, per agire efficacemente da tramite fra l'utente e il sistema documentario, deve contribuire attivamente alla precisazione della richiesta di informazione. Molto spesso infatti l'utente non esprime con esattezza le sue reali esigenze: è a tal fine

²¹ Cfr. M. V. Colonna, *Diffusione dell'informazione*, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 312-339.

basilare intrattenere un colloquio conoscitivo tramite il quale definire se il richiedente è già stato un utente della struttura, identificare con chiarezza i contorni della ricerca, conoscere l'obiettivo dell'informazione richiesta, in quale lingua si desiderano gli eventuali documenti reperiti, limitatamente a quale periodo ed in quale forma. Il colloquio dovrebbe seguire il corso della ricerca per verificarne l'andamento, ed in caso modificare l'impostazione iniziale.

Solo previo colloquio il documentalista si rivolgerà alle fonti di ricerca: fonti bibliografiche, fonti interne riferite al proprio catalogo cartaceo e alla propria banca dati elettronica, altri centri di documentazione specializzati nel medesimo ambito di competenza, rapporti con esperti del settore, siti web d'interesse.

La raccolta dei vari documenti e informazioni potrebbe imporre un'ulteriore selezione tra quelli pertinenti, anche se la griglia utilizzata in fase di ricerca era a maglie strette. Per valutare la pertinenza delle informazioni fornite, il documentalista deve esaminare il "rumore" – troppe informazioni non pertinenti – o al contrario il "silenzio" – dispersione di informazioni – all'entrata, cioè nella raccolta e nell'analisi dei documenti, o all'uscita, ovvero durante la selezione, o ancora nella fase di interpretazione della richiesta²².

22 A. Petrucciani, *L'indicizzazione per soggetto*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991.

parte I

- **I DOCUMENTI:
TIPOLOGIA
E TRATTAMENTO**

1 • TIPOLOGIE DI DOCUMENTI E DESCRIZIONE BIBLIOGRAFICA

In documentazione si intende per *documento*, qualsiasi supporto all'informazione, cartaceo (manoscritti, pubblicazioni a stampa) o non cartaceo (film, microforati, videocassette, floppy-disk, Cd-rom, Dvd).

Le tipologie di materiali presenti in un centro di documentazione possono essere le più varie, poiché non vengono considerati gli aspetti formali ma l'informazione veicolata dai singoli documenti. In linea di massima è possibile categorizzarli in quattro grandi tipologie:

a Monografie

Pubblicazioni non periodiche, generalmente concepite come trattazioni sistematiche su uno specifico argomento, complete in un volume o destinate ad essere completate in un determinato numero di volumi²³.

b Periodici

Documenti prodotti in parti successive, con un'attribuzione numerica o cronologica, destinati a durare a prescindere dalla periodicità (riviste, quotidiani, giornali, annuari).

c Letteratura grigia

Il termine copre un vasto campo di documenti a carattere non convenzionale, accomunati da una diffusione che non risponde a logiche commerciali: copie di rapporti di ricerca, sintesi a distribuzione informale, ricerche di mercato, riviste aziendali²⁴.

d Materiali multimediali

Documenti digitali che veicolano informazione "composita" utilizzando contemporaneamente più forme espressive.

Anche se queste tipologie risultano diverse ed eterogenee tra loro, per ognuna di esse si distinguono due fasi fondamentali nel trattamento documentario:

- la *descrizione bibliografica*, ovvero l'insieme degli elementi che definiscono in modo completo ed univoco un documento, consiste nell'individuazione, trascrizione o assegnazione dei dati relativi ad un documento, operazioni atte a consentirne la caratterizzazione e l'identificazione. La descrizione bibliografica fornisce una rappresentazione univoca e non ambigua, che permette di identificare, localizzare e collocare il documento stesso per un rapido e facile recupero; essa è costituita da un insieme convenzionale di informazioni che, partendo dall'esame del documento, ne forniscono una descrizione precisa, che ne analizza anche il supporto fisico. La descrizione bibliografica è normalmente effettuata al momento dell'acquisizione del documento nell'unità informativa, ed avviene dopo le operazioni di

23 P. Costanzo Capitani, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1989; G. Montecchi, F. Venuda, *Manuale di biblioteconomia*, 2 ed., Milano, Bibliografica, 2000.

24 V. Alberani, *La letteratura grigia. Guida per le biblioteche speciali e i servizi d'informazione*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992.

- registrazione e archiviazione. Gli elementi che la compongono sono sottoinsiemi di dati corrispondenti a categorie di informazioni definite, dove ognuna descrive un particolare aspetto del documento, seguendo una sequenza logica prestabilita;
- la *descrizione del contenuto* del documento è l'insieme delle operazioni tramite le quali si identifica ciò che viene trattato nel documento stesso. Comprende due operazioni principali: l'**indicizzazione** ossia l'operazione che tende a rappresentare i risultati dell'analisi di un documento con gli elementi di un *linguaggio naturale* o di un *linguaggio documentario*, generalmente per facilitarne il reperimento; l'indicizzazione analizza soltanto i concetti significativi presenti nel documento che vengono tradotti in linguaggio standardizzato, permettendo così l'incontro tra il linguaggio dell'autore e quello dell'utente. L'**abstracting**, ossia il procedimento che porta alla redazione del riassunto del contenuto del documento in forma abbreviata senza interpretazione né critica. L'abstract è la rappresentazione sintetica del contenuto del documento, espressa in linguaggio libero, senza aggiunta di interpretazioni personali o critiche; esso costituisce una sintesi dell'originale e deve fornire le indicazioni atte a stabilire la necessità di consultare la fonte primaria.

FOCUS

Il trattamento del documento dovrebbe iniziare con la descrizione bibliografica – essenziale in quanto fornisce gli elementi sufficientemente univoci per rintracciare un documento – proseguire con l'indicizzazione – che aggiunge un ulteriore contenuto informativo di carattere semantico – ed essere completato con la redazione di un abstract

Completeranno la raccolta un nutrito apparato di materiali di consultazione cartaceo e/o multimediale (enciclopedie, vocabolari, dizionari, repertori, glossari, guide, inventari, cataloghi, bibliografie, legislazione, calendari di congressi, fonti statistiche, indirizzari) ed il collegamento con banche dati e servizi automatizzati d'informazione. La disponibilità di tali strumenti va gestita secondo principi biblioteconomici per un servizio informativo altamente specializzato.

2 • LA CATALOGAZIONE DEI DOCUMENTI

I materiali documentari, cartacei (monografie, periodici, letteratura grigia, materiali minori) ed elettronici²⁵ sia ad accesso locale (floppy disk, Cd-rom, Dvd) che ad accesso remoto (banche dati in linea, pagine web, e-book), vengono catalogati in maniera omogenea, in modo che il catalogo possa permettere di conoscere se l'informazione ricercata è disponibile ed in quale forma (testo a stampa, risorsa elettronica)²⁶.

Il catalogo, inteso non come mero elenco patrimoniale, ma come strumento che consente di creare una relazione con gli utenti per offrire loro la possibilità di individuare e recuperare le informazioni, rappresenta un insieme strutturato di notizie che hanno come obiettivo la realizzazione di un profilo descrittivo del documento, completato da notizie relative alla sua gestione (inventariazione, collocazione). Le notizie desumibili da una scheda catalografica sono relative a:

- a** autore, responsabile intellettuale del documento;
- b** edizione, presentazione di uno o più documenti di uno o più autori;
- c** opera, documento fornito di una propria identità;
- d** contenuto concettuale e/o informativo.

Il catalogo per autore e titolo consente l'accesso alle schede relative ai documenti partendo da dati bibliografici noti, anche se non sempre completi, mentre il catalogo per soggetti e quello classificato partendo dalla formulazione di una voce di soggetto o di una classe disciplinare. I cataloghi elettronici²⁷ hanno radicalmente cambiato il concetto stesso di accesso all'informazione, consentendo l'utilizzo di un numero illimitato di chiavi di ricerca che hanno ampliato le opzioni previste e studiate per i cataloghi cartacei. L'utente dispone oggi di opzioni evolute e della possibilità di tecniche di ricerca (troncamenti delle parole, incrocio tra termini e filtri di diverso tipo) che sono difficilmente realizzabili in contesto cartaceo.

Il recupero dell'informazione contenuta nei documenti a fini catalografici avviene tramite il riconoscimento di elementi caratterizzanti i documenti stessi. Questo riconoscimento segue degli standard internazionali che sono stati specificamente concepiti per facilitare l'uniformità nelle descrizioni.

Tra gli standard in uso gli ISBD (International Standard Bibliographic Description)²⁸ che, nati dalla necessità di uniformare i criteri di descrizione differenti da nazione a nazione, sono stati sviluppati in varie applicazioni per il rispetto delle caratteristiche dei diversi tipi di materiale, di modo che ogni standard specifico sia idoneo a descrivere un determinato tipo di documento (libro, periodico, Cd-rom).

25 Nel paragrafo seguente sarà riservata particolare attenzione a questi ultimi, poiché costituiscono una percentuale in crescita dei documenti posseduti o ai quali forniscono accesso.

26 Non necessariamente tutti i materiali di un centro di documentazione vengono catalogati, in quanto per quelli d'attualità immediata, destinati ad essere scartati in breve tempo (notizie su convegni, seminari, avvisi) sono sufficienti semplici accorgimenti che ne consentano una facile reperibilità.

27 P. G. Weston, *Il catalogo elettronico. Dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale*, Roma, Carocci, 2002.

28 L'ISBD è l'insieme delle regole standardizzate a livello internazionale, promulgate dall'IFLA (International Federation of Library Associations), che presenta gli elementi della descrizione bibliografica di un documento, il loro ordine e i simboli grafici indicanti i diversi elementi, per lo scambio internazionale di registrazioni bibliografiche fra agenzie nazionali e all'interno della comunità internazionale delle biblioteche e dell'informazione.

Le informazioni che costituiscono la notizia bibliografica secondo gli ISBD vengono distribuite in otto aree: 1. area del titolo e della formulazione di responsabilità; 2. area dell'edizione; 3. area della peculiarità del materiale o del tipo di pubblicazione; 4. area della pubblicazione, distribuzione, ecc.; 5. area della descrizione fisica; 6. area della serie; 7. area delle note; 8. area del numero standard e delle condizioni di disponibilità.

Per quanto riguarda gli accessi secondo la responsabilità intellettuale, in Italia vengono seguite le Regole italiane di catalogazione per autori (RICA)²⁹ nate per consentire di ordinare alfabeticamente le notizie secondo il nome degli autori per la costituzione del catalogo alfabetico per autori³⁰.

²⁹ ICCU, *Regole italiane di catalogazione per autori*, Roma, Istituto Centrale per il Catalogo Unico, 1979. Pubblicate nel 1979 a cura dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU), prevedono tre fasi nel processo di catalogazione: 1) scelta dell'intestazione; 2) forma dell'intestazione; 3) descrizione. Quest'ultima fase non viene più utilizzata perché sostituita dall'ISBD.

³⁰ P. Bolognini, I. Pedrini, *Manuale del catalogatore*, 3 ed., Milano, Bibliografica, 1993.

3 • I DOCUMENTI ELETTRONICI

Sempre più frequentemente viene usato il termine “risorsa elettronica” per indicare un insieme di prodotti (Cd-rom, periodici elettronici, e-book, banche dati, microfilms, microfiches, audio e videocassette, siti web, Dvd, liste di discussione) assimilati dal fatto di poter essere letti, utilizzati e trasformati per mezzo di un computer o di qualche altra apparecchiatura elettronica³¹. Il termine “electronic resources” tradotto in italiano con l’espressione “risorse elettroniche”³² risulta generico ed utilizzato in contesti diversi, e può creare confusione per almeno due motivi:

- 1 elettronico non equivale a digitale (un apparecchio elettronico tratta l’informazione in maniera analogica, mentre uno digitale in modalità numerica; l’aggettivo *digitale* si riferisce esclusivamente alla modalità di trattamento e di registrazione dell’informazione, indipendentemente dal mezzo che produce o tratta l’informazione stessa); è stata scelta la locuzione *electronic resources* perché si è posta l’attenzione sulle modalità di lettura del documento, piuttosto che sul tipo di archiviazione;
- 2 la formulazione “risorse elettroniche” fa pensare che sia possibile catalogare ogni documento leggibile da una macchina elettronica. In realtà le risorse elettroniche (meglio digitali), comprendono delle tipologie documentali ben diverse tra loro. Si può fare una distinzione tra quelle abbastanza omogenee rispetto ai documenti cartacei, come risorse ad accesso locale o diretto (Cd-rom, floppy disk, Dvd, dischi Zip o cartucce a nastro magnetico adoperate per fare copie di back up,) e risorse ad accesso remoto³³ (periodici elettronici, e-book³⁴, banche dati), insieme a tutta una nuova serie di “contenitori” utilizzati per la trasmissione di informazioni come i forum con archivi consultabili, le comunità virtuali, le mailing list, le homepage private o istituzionali.

I documenti elettronici disponibili via web costituiscono oggi la maggior parte delle risorse remote più comunemente disponibili alla consultazione, anche se tali veicoli di informazione in continuo cambiamento possono sembrare in contrasto con il concetto stesso di citazione standardizzata, poiché si presentano strutturalmente in formati che un tempo non erano presi

31 Secondo gli ISBD(ER) le risorse elettroniche consistono in materiali elaborati da computer, inclusi quelli che richiedono l’uso di una periferica (per esempio, un lettore di Cd-rom) collegata al computer; secondo il metadata Dublin Core le risorse informative elettroniche sono quelle archiviate in formato elettronico o computerizzato, e che possono essere ricercate, localizzate e recuperate tramite reti elettroniche o altre tecnologie per l’elaborazione di dati.

32 Glossario di termini informatici in: *Guida ai servizi bibliotecari*, a cura di M. R. Bacchini, Napoli, 2002, pp. 99-107.

33 Con la terminologia “accesso remoto” si suole intendere una risorsa labile consultabile in Internet, fisicamente collocata in un sistema non disponibile localmente, posta indifferentemente dall’altra parte del globo o in un luogo contiguo, che si riesce tuttavia a raggiungere e ad utilizzare in virtù della connessione in rete.

34 L’uso del termine “libro elettronico” o *e-book* viene riferito in senso lato a qualunque testo disponibile in qualsiasi formato elettronico. In questa accezione, si può parlare di libro elettronico per ogni testo abbastanza esteso, compiuto e organico, opportunamente codificato, accessibile attraverso un dispositivo hardware e un’interfaccia software che ne rendano possibile una lettura comoda e agevole. Il libro elettronico contempla l’utilizzo di strumenti ipertestuali e multimediali per la lettura di un testo lineare, offrendo nel contempo utili strumenti di annotazione, sottolineatura, ecc., insieme agli strumenti consueti di ricerca e navigazione digitale. Occorre dunque distinguere i testi e/o documenti elettronici “generici” dagli e-book; i primi non permettono di compiere operazioni dissimili da quelle effettuabili con un libro a stampa, mentre i secondi offrono nuove possibilità di archiviazione, manipolazione e integrazione multimediale del testo.

in esame dalle tradizionali norme per la citazione; imparare a riconoscere un documento disponibile su Internet e descriverlo in modo standardizzato e corretto significa compiere un passo necessario per la tutela ed il corretto utilizzo di un mondo assai ricco.

Secondo la tecnica biblioteconomica, l'oggetto da descrivere è sempre stato la pubblicazione, elemento distinguibile sia sotto il profilo fisico che semantico: contenuto/contenitore caratterizzato dalla sua forma specifica. Quando si parla di catalogazione di documenti elettronici ad accesso remoto la sostanza di fatto non muta, mentre la natura stessa della risorsa sconfessa ogni possibile definizione catalografica tradizionale per l'inconciliabilità della sua forma inconsistente e mutevole, oltre che per la sua caratteristica di prescindere da un supporto: da ciò scaturisce che il nucleo dell'informazione è tutto appartenente al documento stesso. Nella molteplicità delle forme, spesso tendenti all'ibridismo, che possono essere assunte da questo tipo di risorse, occorre in primo luogo, a priori e indipendentemente dallo stile specifico di citazione più opportuno da scegliere in base al contesto disciplinare, seguire alcune regole fondamentali a cui rifarsi ogni qualvolta si decide di citare una risorsa on-line.

Si è attivato un cambiamento importante perché oggi l'utente ha a propria disposizione non soltanto materiali selezionati ma anche un intero universo, fluido e mutevole, di informazioni eterogenee alle quali si può accedere in modalità non mediata grazie alla rete, informazioni che qualche volta sono incoerenti e ripetitive, prive dei filtri che per anni sono stati attivati nel campo della documentazione cartacea a garanzia della pertinenza ed autorevolezza dei documenti e delle loro fonti.

4 • IL PROCESSO DI INDICIZZAZIONE

Chiunque sia interessato all'informazione contenuta in documenti di qualsiasi tipo, sia che si occupi di pubblicazioni primarie o che offra un servizio di letteratura secondaria, si trova di fronte al problema di come indicare, nel modo migliore, il contenuto dell'argomento discusso in ognuno dei documenti che tratta³⁵. L'adozione di metodi e tecniche atte a questo scopo rientra nell'esercizio del controllo per soggetto, cioè nell'analisi e nell'identificazione dell'argomento discusso in vista di un reperimento successivo³⁶. Le banche dati usano spesso vocabolari controllati che razionalizzano il lavoro di documentazione, offrendo un lessico di riferimento per la connotazione dei concetti chiave e semplificando così l'individuazione e la scelta degli stessi da parte dell'utenza.

Si è già accennato al fatto che l'indicizzazione può essere definita come la tecnica per costruire accessi attraverso il contenuto semantico dei documenti. Questo processo comprende sia l'analisi concettuale, sia la traduzione del contenuto informativo nel linguaggio di un sistema di indicizzazione. Quest'ultimo, a sua volta, può essere definito come l'insieme delle procedure (manuali o automatizzate) per l'organizzazione e la rappresentazione del contenuto dei documenti, finalizzato al recupero e alla disseminazione dell'informazione. L'indicizzazione rappresenta quindi la maggiore attività di supporto del processo di recupero dell'informazione, rendendo possibile il reperimento delle notizie rilevanti in relazione ad una richiesta su un particolare argomento. Perché questo recupero avvenga, è necessario l'incontro tra i modi in cui i documenti sono indicizzati e i modi in cui si esprime la richiesta dell'utente; si rende cioè opportuno l'uso di un comune linguaggio tra indicizzazione e ricerca. Il processo di indicizzazione comprende pertanto due stadi: l'analisi del documento per individuarne il contenuto semantico, e la traduzione del contenuto in un particolare linguaggio documentario³⁷. Nella pratica l'operatore che indicizza esegue le seguenti operazioni: legge il documento, ne identifica i punti principali e sceglie i termini che possono rappresentare al meglio il contenuto del documento stesso.

4.1 • LA NORMA ISO 5963

L'esigenza di standardizzazione delle procedure e delle metodologie relative all'analisi dei documenti ha portato alla determinazione della norma UNI ISO 5963³⁸ che stabilisce "i metodi per l'analisi, la determinazione del loro soggetto e la selezione dei termini di indicizzazione". La norma descrive le procedure raccomandate per l'analisi dei documenti, la determinazione del loro contenuto e la scelta dei termini di indicizzazione appropriati. Essa si limita a questo stadio preliminare, non occupandosi degli aspetti pratici di alcun tipo particolare di sistema di indicizzazione (sia pre-coordinato sia post-coordinato), e descri-

35 *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valente, 2 ed., Milano, Franco Angeli, 2000.

36 *Ibidem*.

37 R. Caffo, *Analisi e indicizzazione dei documenti. L'accesso per soggetto all'informazione*, Milano, Bibliografica, 1998, p. 22.

38 ISO 5963-1989 Documentazione. Metodi per l'analisi dei documenti, la determinazione del loro soggetto e la selezione dei termini di indicizzazione.

vendo le tecniche generali per l'analisi dei documenti applicabili in tutti i casi. Lo scopo della norma ISO 5963 è, in generale, quello di promuovere l'uso delle procedure normalizzate nell'ambito di una organizzazione o una rete di organizzazioni e tra diversi organismi che si occupano di indicizzazione, in particolare quelli che si scambiano notizie bibliografiche.

4.2 • PROCESSI E SCOPO DELL'INDICIZZAZIONE

Nel corso del processo di indicizzazione, i concetti sono estratti mediante un procedimento di analisi intellettuale, quindi tradotti in voci che in maniera corrispondente esprimano concetti.

L'indicizzazione è composta da tre fasi:

- 1** esame del documento e individuazione del suo contenuto concettuale;
- 2** identificazione dei concetti principali;
- 3** traduzione dei concetti nei termini del linguaggio di indicizzazione.

1 L'accuratezza con cui un documento può essere esaminato dipende in larga misura dal suo supporto fisico. Se ne possono distinguere due diverse tipologie, ovvero documenti a stampa e non. I documenti a stampa rappresentano la forma più frequente nelle biblioteche e nei centri di documentazione, in cui il materiale posseduto comprende in larga misura monografie, periodici, rapporti, atti di congressi ecc. In teoria, la piena comprensione di questi documenti dipende dalla lettura approfondita dei testi. Quest'ultima operazione è spesso inattuabile, e non sempre necessaria, ma l'indicizzatore dovrebbe assicurarsi che nessuna informazione utile sia trascurata. Si devono considerare attentamente i punti focali del testo, ponendo particolare attenzione ai seguenti elementi che andrebbero esaminati e valutati dall'indicizzatore durante l'esame del documento:

- titolo;
- riassunto analitico, se presente;
- sommario;
- introduzione, frasi iniziali dei capitoli e dei paragrafi e conclusione;
- illustrazioni, diagrammi, tavole con relative didascalie;
- parole o gruppi di parole sottolineate o stampate con caratteri speciali.

I documenti non a stampa, come i mezzi audiovisivi, visivi e sonori, richiedono procedure differenti perché non è sempre possibile esaminare un documento nella sua interezza (per esempio visionando un film), anche se dovrebbe essere consentito di vedere o ascoltare il documento, qualora la descrizione scritta sia inadeguata o sembri imprecisa.

2 Dopo aver esaminato il documento, l'indicizzatore dovrebbe seguire un approccio sistematico per identificare i concetti che costituiscono gli elementi essenziali nella descrizione del suo soggetto. Le domande sottoelencate illustrano i criteri generali che tale lista di controllo dovrebbe stabilire:

- l'attività trattata dal documento è esercitata su di un oggetto particolare?
- il soggetto contiene un concetto che indica attività (per esempio un'azione, un'operazione, un processo, ecc.)?
- l'oggetto subisce l'attività identificata?
- il documento tratta dell'agente di questa azione?
- si riferisce a mezzi particolari per compiere l'azione (per esempio strumenti, tecniche o metodi speciali)?
- questi elementi sono stati considerati nel contesto di una particolare situazione o di un particolare ambiente?
- è identificabile una variabile dipendente o indipendente?
- il soggetto è stato considerato da un particolare punto di vista normalmente non associato a quel campo di studio (per esempio uno studio sociologico della religione)?

Questi criteri sono portati come esempi generali applicabili a qualsiasi campo disciplinare, ma si può presentare la necessità di formulare altre domande all'interno di una disciplina particolare. Non è indispensabile che l'indicizzatore traduca in termini di indicizzazione tutti i concetti identificati durante l'analisi del documento; la scelta dei concetti da selezionare o da scartare dipende dall'impiego previsto per i termini di indicizzazione. Possono essere identificati vari scopi, dalla produzione di indici alfabetici a stampa, alla memorizzazione su supporti atti al successivo recupero tramite elaboratori elettronici o altri strumenti. L'identificazione dei concetti può anche essere influenzata (come sopraindicato) dall'unità materiale che si sta indicizzando (è probabile che l'indicizzazione tratta dai testi di libri, articoli di periodici, ecc. differisca da quella tratta da riassunti o sinossi). Le due caratteristiche che vengono più influenzate da questi fattori sono l'*esaustività* e la *specificità*.

L'*esaustività* si riferisce alla quantità degli elementi rappresentati dai termini assegnati dall'indicizzatore a un documento. Un indicizzatore dovrebbe essere in grado di identificare tutti i concetti di un documento potenzialmente utili per l'utente. In alcuni casi, nello stesso documento ricorrono due o più temi indipendenti all'interno dell'area tematica considerata; essi dovrebbero venire trattati separatamente e, all'occorrenza da specialisti in materie differenti. Il campo di interesse non dovrebbe essere interpretato in senso troppo limitato: con la crescita delle reti di informazioni bisogna tener presente che i dati di indicizzazione creati inizialmente per un gruppo di utenti (per esempio scienziati o tecnici) potrebbero essere studiati con vantaggio da altri gruppi (per esempio economisti). Nella selezione dei concetti, il criterio principale dovrebbe sempre essere quello di valutare la potenzialità di un concetto inteso come l'elemento, espressivo del soggetto del documento, valido per il suo recupero. Nell'effettuare la scelta dei concetti, l'indicizzatore dovrebbe tener presenti le richieste che potrebbero essere rivolte al sistema informativo (in effetti, tale criterio riafferma la principale funzione della indicizzazione). All'interno di questo contesto, l'indicizzatore dovrebbe:

- scegliere i concetti più appropriati da una data comunità di utenti;
- modificare, se necessario, sia gli strumenti di indicizzazione che le procedure, come

retroazione conseguente alle domande. Tale modificazione non dovrebbe essere portata fino al punto di distorcere la struttura o la logica del linguaggio di indicizzazione. Non andrebbe posto alcun limite al numero di termini o descrittori assegnabili a un documento, ma dovrebbe dipendere esclusivamente dall'insieme delle informazioni contenute nel documento in relazione alle presunte necessità degli utenti. L'imposizione di un limite porta facilmente ad una certa perdita di obiettività nell'indicizzazione, e alla distorsione dell'informazione che servirebbe al momento del recupero; se fosse necessario limitare il numero dei termini, la selezione dei concetti dovrebbe essere guidata dal giudizio dell'indicizzatore, dopo aver considerato il ruolo assunto da ogni concetto nell'espressione del soggetto complessivo del documento.

La *specificità* riguarda l'esattezza con cui un particolare concetto, ricorrente in un documento, è specificato dal linguaggio di indicizzazione. Una perdita di specificità avviene quando un concetto è rappresentato da un termine con significato più generale. Anche se i concetti dovrebbero essere identificati il più specificatamente possibile, in certi casi si possono preferire concetti più generali in considerazione dei seguenti fattori:

- se l'indicizzatore considera che l'eccessiva specificità possa influenzare negativamente le prestazioni del sistema di indicizzazione;
- se l'indicizzatore ritiene che un'idea non sia completamente sviluppata o che sia riportata solo casualmente dall'autore.

3 Nel momento in cui l'indicizzatore procede alla traduzione dei concetti nei termini di indicizzazione, dovrebbe osservare i seguenti criteri:

- i concetti che sono già rappresentati nel linguaggio di indicizzazione dovrebbero essere tradotti con termini preferenziali;
- i termini che rappresentano concetti nuovi, dovrebbero essere controllati per verificarne l'accuratezza e l'accettabilità all'interno di strumenti di consultazione come i seguenti:
 - dizionari ed enciclopedie riconosciuti come autorità nei loro campi;
 - thesauri di riferimento per il proprio campo disciplinare, specialmente quelli compilati secondo le norme ISO 2788 o ISO 5964;
 - tavole di classificazione per avere una dimensione disciplinare del problema.

L'indicizzatore deve conoscere bene questi strumenti e le loro modalità operative, considerando, in particolare, che a volte impongono certe limitazioni. Ad esempio, una lista prestabilita di intestazioni per soggetto o le tavole di uno schema di classificazione, possono non permettere l'esatta rappresentazione di un concetto trovato in un documento. Se i concetti vengono rappresentati da simboli di classificazione, è necessario sapere che questi segni indicano normalmente un contesto più ampio o più ristretto (come una classe principale), che può essere non completamente appropriato al documento in esame.

Se un linguaggio di indicizzazione incorpora un thesaurus, il numero dei termini assegnati al documento e la molteplicità degli accessi sono ridotti senza alcuna perdita, considerando che le relazioni generiche ed altre a priori sono stabilite dal thesaurus stesso.

Nella pratica, l'indicizzatore incontrerà frequentemente concetti che non sono presenti nel thesaurus o nelle tavole di classificazione utilizzati. A seconda del sistema in uso, questi concetti possono essere trattati in vari modi:

- essere espressi da termini o descrittori inseriti immediatamente nel linguaggio di indicizzazione;
- essere rappresentati temporaneamente da termini più generali, proponendo i concetti nuovi per un'aggiunta successiva.

4.3 • I LINGUAGGI DI INDICIZZAZIONE

Completata l'analisi del contenuto di un documento e stabilito il livello di sommarizzazione (ovvero la scelta del grado di approfondimento dell'indicizzazione), si individuano l'argomento o gli argomenti da indicizzare: si procede quindi al secondo stadio dell'indicizzazione, la *traduzione*, che è il processo di conversione dei termini usati dall'indicizzatore nell'analisi concettuale del documento, nei termini o segni di un particolare linguaggio documentario.

Durante la fase dell'analisi concettuale, l'indicizzatore esprime il contenuto del documento con parole o frasi del linguaggio naturale e si trova di fronte ad un'enorme varietà nella scelta dei termini: proprio questa complessità e ricchezza del linguaggio naturale produce ambiguità ai fini della determinazione della voce di indice; un vocabolario ricco consente una maggiore espressività e un alto livello di comunicazione, ma la sua complessità semantica porta, nell'indicizzazione, a risultati insoddisfacenti. Ora, considerando che scopo dell'indicizzazione è quello di consentire il recupero dei documenti attraverso la descrizione del loro contenuto semantico, è necessario garantire coerenza ed uniformità nella descrizione, in modo che ad argomenti identici corrisponda lo stesso indice o la stessa descrizione, e un determinato concetto venga espresso sempre con lo stesso indice. Per rendere possibile l'incontro tra ricerca e indicizzazione, è basilare seguire delle regole per il controllo della terminologia, regole che danno origine ai linguaggi di indicizzazione³⁹.

Per linguaggio d'indicizzazione, quindi, s'intende un *linguaggio controllato* o *formalizzato* o *artificiale*, con il quale si effettui *indicizzazione per concetti* e non *indicizzazione per termini*. All'interno del linguaggio controllato è esercitato il controllo degli equivalenti semantici e sintattici (della sinonimia semantica e sintattica), e cioè:

- ogni concetto o combinazione di concetti deve essere espresso sempre dallo stesso termine o combinazione di termini;
- ogni termine o combinazione di termini deve rappresentare sempre lo stesso concetto o combinazione di concetti (ci deve essere perciò un rapporto biunivoco fra termini e concetti).

Fare *indicizzazione per concetti* (o *indicizzazione assegnata*) significa stabilire una descrizione standardizzata per ogni concetto e usare questa descrizione ogni volta che risulta appropriata, indipendentemente dal fatto che coincida con quella usata dall'autore. L'indicizzazione per concetti è perciò impegnativa in fase di indicizzazione del documento, ma economica

39 R. Caffo, *Analisi e indicizzazione dei documenti*, cit., p. 43.

in fase di ricerca. Al contrario, fare *indicizzazione per termini* (o indicizzazione *derivata*), significa utilizzare, per indicizzare il documento, gli stessi termini usati dall'autore, operazione che risulta economica in fase di indicizzazione del documento, ma impegnativa in fase di ricerca. Come il linguaggio naturale, il linguaggio d'indicizzazione è costituito da un *vocabolario* (insieme di termini) e da una *sintassi* (insieme di regole di combinazione dei termini) attraverso i quali si assegna un nome ai concetti.

4.4 • I PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'INDICIZZAZIONE PER SOGGETTO

Con *indicizzazione per soggetto* si intende la rappresentazione coerente, formalizzata e sintetica del contenuto concettuale dei documenti, funzionale alla segnalazione e al reperimento dei documenti stessi. Le caratteristiche fondamentali che un linguaggio di indicizzazione deve avere sono:

- *uniformità* = un concetto deve essere sempre rappresentato da un solo termine o sequenza di termini (controllo della sinonimia);
- *unità* = un termine deve rappresentare sempre un solo concetto (controllo della polisemia);
- *esaustività* = indica il numero di concetti identificati come essenziali per la descrizione del soggetto ed effettivamente tradotti nei termini del linguaggio d'indicizzazione;
- *coestensione* = la descrizione del contenuto del documento dovrebbe essere tradotta in una sola stringa con tutti gli elementi indispensabili ad individuare il soggetto dalla cui unione si evince il soggetto complessivo;
- *specificità* = rappresenta la precisione con cui un particolare concetto identificato nel soggetto del documento è rappresentato dal linguaggio di indicizzazione. I concetti dovrebbero essere espressi nel modo più specifico possibile, soprattutto se il vocabolario è strutturato in modo tale da garantire l'accesso anche partendo da termini più generali;
- *coerenza* = garantisce omogeneità di trattamento da parte sia dello stesso indicizzatore in tempi differenti sia da parte di diversi indicizzatori;
- *accessibilità* = è un requisito dipendente dal software del sistema d'indicizzazione, che dovrebbe prevedere una molteplicità di accessi alle rappresentazioni del contenuto semantico dei documenti.

4.5 • I CRITERI E I METODI DELL'INDICIZZAZIONE

Per garantire il rispetto dei principi fondamentali dell'indicizzazione sono stati elaborati una serie di criteri e di metodi. I più importanti sono:

1 *Definizione delle relazioni semantiche e delle relazioni sintattiche*

- le *relazioni semantiche o a priori* sono quelle che un termine intrattiene con altri termini in virtù del proprio significato, relazioni universalmente valide ed indipendenti dal documento cui il termine è assegnato. Sono le relazioni esplicitate dai thesauri, parzialmente dagli schemi di classificazione, dalla struttura sintetica dei soggetti;
- le *relazioni sintattiche o a posteriori* sono quelle che un termine intrattiene con gli altri termini della stessa stringa in virtù dei rapporti determinati dal soggetto del documento cui è assegnata la stringa, valide solo in quel contesto.

- 2** *Uso dell'analisi categoriale per l'analisi delle relazioni sintattiche.* L'analisi categoriale aiuta l'indicizzatore ad ordinare i termini nella stringa, a scegliere la forma singolare o plurale, composta o scomposta e a stabilire le relazioni a priori. Consiste nell'analisi dei termini della stringa sulla base di parametri come *categorie generali* (entità astratte, concrete, individuali), *faccette* (principi di suddivisione che, applicati ad una certa categoria, generano gli elementi relativi), e *ruoli* (oggetto, azione transitiva, agente, parte, proprietà, localizzazione).
- 3** *Ordine di citazione e scelta della costruzione passiva.* L'ordine di citazione si ispira in genere a due criteri: rispetto dei nessi logici fra i termini (in particolare le relazioni uno-a-uno), e ordine dei termini, ponendo in prima posizione quello che svolge il ruolo di oggetto che subisce l'azione, secondo la sequenza base Oggetto-Azione-Agente.

5 • IL THESAURUS

Tra i diversi strumenti di indicizzazione che è possibile utilizzare si analizza in dettaglio il thesaurus, perché esso rappresenta la soluzione più adatta alla realtà di un centro di documentazione, in quanto l'uno e l'altro nascono disciplinariamente definiti e circoscritti.

Thesaurus: [...] mezzo per il controllo terminologico usato per tradurre dal linguaggio naturale in un linguaggio sistematico in modo tale da poter riconvertire il linguaggio sistematico in naturale; [...] è un vocabolario controllato e dinamico di termini correlati semanticamente e genericamente, che copre in modo esaustivo un dominio specifico della conoscenza (Unistat, Guidelines for the establishment and development of monolingual scientific and technical thesauri for information retrieval, Parigi, Unisco, 1976).

Il linguaggio liberamente utilizzato dagli autori dei documenti e dagli utenti che li ricercano risulta spesso ambiguo nella pratica (ad esempio, un concetto può venire espresso da più sinonimi – agroindustria, industria agricola, industria agroalimentare), viceversa un documento rappresentato a partire da un termine non potrebbe essere reperito partendo da una domanda basata su un sinonimo. Una delle funzioni di un thesaurus è quella di ovviare agli inconvenienti della sinonimia: un termine viene scelto, in maniera più o meno arbitraria, come descrittore; i sinonimi che si riferiscono allo stesso concetto assumono lo status di non descrittori. Soltanto i descrittori possono essere utilizzati per indicizzare i documenti e per compiere le ricerche, rappresentando il contenuto concettuale; i non descrittori, ugualmente presenti nel thesaurus, consentono agli utenti di sapere quale debba essere il descrittore da utilizzare.

L'instaurazione di una corrispondenza tra concetti identici, ma espressi in lingue differenti, consente altresì all'utente di un thesaurus multilingue di interrogare il sistema documentario nella propria lingua, e di ritrovare i documenti indipendentemente da quella dell'indicizzazione. Inoltre, un termine può avere diversi significati (ad esempio "stampa" può voler dire giornalismo, litografia, pubblicazione); una domanda vertente su un termine omonimo conterrebbe dei documenti privi di nesso con l'argomento ricercato: una delle funzioni di un thesaurus è quella di ovviare agli inconvenienti dell'omonimia, situando ogni descrittore in un contesto tale che il suo significato risulti univoco.

Il thesaurus è un vocabolario controllato e strutturato di termini correlati semanticamente e gerarchicamente, e si presenta come un elenco strutturato di espressioni intese a rappresentare in maniera univoca, in un sistema documentario limitatamente ad alcune discipline, i concetti contenuti nei documenti e nelle domande rivolte al sistema. All'interno di un thesaurus, ogni termine è inserito in una rete di sovraordinati e sottordinati semantici e in una serie di altre relazioni che definiscono l'ambito semantico del termine, garantendo che ogni concetto venga rappresentato in modo univoco, sia al momento dell'indicizzazione per l'immissione nel sistema, sia in quello dell'emissione, quando si compiono le ricerche nel sistema (information retrieval).

In base alla norma ISO 2788-1974, il thesaurus è definito in base alla sua funzione e alla sua struttura. In termini di funzione, è uno strumento terminologico usato per tradurre il linguaggio naturale dei documenti, degli indicizzatori o degli utenti in un linguaggio documentario (o lin-

guaggio di informazione). In termini di struttura, il thesaurus è un vocabolario controllato e dinamico di termini semanticamente correlati che coprono un determinato ambito disciplinare⁴⁰.

I thesauri sono strumenti per il recupero dell'informazione relativamente recenti. I primi thesauri prodotti, per lo più relativi a campi disciplinari specifici, presentavano, nella struttura e nell'organizzazione, caratteristiche molto simili a quelle delle liste convenzionali di soggetti: erano infatti degli elenchi alfabetici di termini di indicizzazione o descrittori, esercitavano il controllo dei sinonimi o quasi-sinonimi e mostravano le relazioni fra i termini⁴¹.

Il successo di un thesaurus è in larga misura determinato dalla possibilità di disporre di un insieme di termini controllati (descrittori), innestati su una struttura semantica relazionale. Questo strumento permette di definire un linguaggio di indicizzazione, evitando la discrezionalità insita nella traduzione, a fini catalografici, del contenuto dei documenti in descrittori nella misura in cui mantiene traccia del percorso semantico seguito dal catalogatore in fase di indicizzazione, percorso interamente ricostruibile dall'utente durante la ricerca⁴².

40 P. C. Capitani, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1989, pp. 70-71.

41 R. Caffo, *Analisi e indicizzazione dei documenti*, cit., pp. 70-71.

42 *I termini della formazione. Il controllo terminologico come strumento per la ricerca*, a cura di C. Carlucci, Roma, 2002 (I libri del Fondo sociale europeo), p. 17.

6 • L'ABSTRACT

Insieme alle tradizionali informazioni di tipo descrittivo (quali autore, titolo, città, editore, anno) hanno assunto sempre più interesse le informazioni di tipo contenutistico, rispettivamente rappresentate dall'indicizzazione e dall'abstract⁴³.

L'abstract, che secondo la norma ISO 214-1976 è “una rappresentazione abbreviata ed accurata dei contenuti di un documento senza aggiungere interpretazioni e valutazioni e senza distinguere il destinatario”⁴⁴, offre la possibilità di conoscere tempestivamente e accuratamente le informazioni prodotte nel campo di interesse.

Nella pratica documentaria si sono venute sostanzialmente delineando tre tipologie di *abstract*: *informativo*, *indicativo* e *misto*. Un *abstract informativo* espone le idee essenziali del documento nello stesso modo in cui le ha proposte l'autore, ma in maniera più sintetica. Il documentalista non interviene in nessun modo sul contenuto concettuale, espone il pensiero dell'autore ed i risultati a cui esso è pervenuto, fornendone le indicazioni essenziali. L'abstract informativo è utilizzato generalmente per documenti che hanno una struttura chiara e compatta, dedicati ad un singolo argomento, come un articolo, un'opera letteraria, un rapporto di ricerca, una tesi.

Quando i testi sono discorsivi o particolarmente lunghi, diversificati nei contenuti, con ampi apparati critici, quali ad esempio bibliografie ragionate, atti di convegni, opere collettive, raccolte di opere dello stesso autore ecc., è preferibile redigere un *abstract indicativo*, cioè una scaletta dei principali argomenti trattati.

Infine, un *abstract misto* è quello in cui si fa precedere la descrizione del contenuto del documento, e a seguire le modalità secondo le quali esso è articolato, gli obiettivi a cui tende e la trascrizione di una frase che colga il tema fondamentale del lavoro.

Prima di redigere un abstract, si deve analizzare il documento in rapporto ai contenuti trattati, agli obiettivi informativi e all'analisi utenza/informazione. Si dovrebbe prestare particolare attenzione a:

- la *pertinenza tematica* del documento rispetto all'utenza;
- i *nuovi contributi* nell'ambito tematico considerato;
- i *rapporti finali* di rilevanza nel settore;
- i *documenti con circolazione limitata*, che sono in genere più difficili da reperire e quindi tendenzialmente più appetibili;
- le *fonti particolarmente affidabili*, con una affermata esperienza nel settore, quali riviste tecniche e scientifiche;
- i *documenti prodotti da particolari organizzazioni* che agiscono in relazione alla propria struttura o sistematicamente su tematiche di interesse⁴⁵.

Il redattore di un abstract deve tener presente che il destinatario finale non conosce il documento originale e che, attraverso la lettura dell'abstract, dovrebbe potersi orientare e capire

⁴³ P. C. Capitani, *Abstract: definizione, finalità e tecniche*, Liuc Papers n. 16, Serie Materiali bibliografici 3, gennaio 1995.

⁴⁴ P. C. Capitani, *Abstract: caratteristiche, finalità e tecniche di compilazione*, “Biblioteche oggi”, 12 (1994), n. 6, p. 42-45.

⁴⁵ Ivi, p. 44.

se potrebbe interessargli la versione integrale. A questo scopo, per ottenere un abstract utile e significativo rispetto al documento cui si riferisce si devono tener presenti:

- gli *obiettivi* = quelli cioè che si pone l'autore, i motivi e le ipotesi che stanno alla base del documento;
- la *metodologia* = le fonti utilizzate ed i tipi di trattamento effettuati;
- i *risultati* e le *conclusioni* = informazioni che mettono in risalto gli elementi più significativi delle esperienze, delle riflessioni e delle indagini espone nel testo;
- le *informazioni incidentali* = eventuali informazioni di corredo rispetto al documento ma comunque utili come appendici, bibliografie, fonti, carte, questionari.

Inoltre, sarebbe utile fare attenzione a criteri linguistici quali la *concisione*, la *chiarezza* e la *precisione*, l'*obiettività*⁴⁶.

⁴⁶ Ivi, p. 45.

parte II

- **SERVIZI, PRODOTTI,
QUALITÀ**

1 • IL CONTESTO

La cultura del servizio è orientata ad analizzare le aspettative degli utenti per fornire loro delle risposte adeguate e soddisfacenti. È chiaro che, nella realizzazione di un servizio di documentazione efficiente e di qualità, è necessario orientarsi all'utente e ai suoi bisogni. Naturalmente questo presuppone la creazione di un centro di documentazione progettato per essere uno strumento presente in realtà ben definite: può essere interno ad una struttura (ente pubblico o privato, aziende, ecc.) o esterno, ma si contraddistingue sempre per un carattere non generalista, focalizzato su campi vocazionali ben definiti per i quali deve fornire servizi. Un centro di documentazione non è una biblioteca, bensì il nucleo propulsore di una rete che permette di instaurare un canale di comunicazione, divenendo una risorsa per sviluppare un dialogo proficuo sia tra i vari settori/aree dell'ente di riferimento, sia dell'ente stesso con il mondo esterno.

Nella realtà di una *globalizzazione orizzontale*⁴⁷ appare evidente che ogni attività che voglia sopravvivere deve saper operare sul mercato; perciò non ha molto senso distinguere un centro di documentazione di un istituto di ricerca da quello di un'impresa. È chiaro che il tipo di informazioni che andranno a raccogliere, le finalità per cui si muovono, gli utenti a cui si rivolgono, i campi di ricerca, i prodotti, saranno diversi, ma il fine rimane lo stesso: fornire un servizio di qualità, comprendere la domanda, anticipare le richieste e diffondere conoscenza su specifici argomenti.

Un centro di documentazione può essere considerato un sistema formato da molte variabili, legate insieme dal flusso informativo che il centro stesso deve gestire. Il processo di pianificazione consiste nella definizione delle finalità del centro, degli obiettivi che si propone, dei tempi, degli strumenti per realizzarli. Una delle migliori soluzioni è la gestione per obiettivi del progetto, che permette di prefiggersi dei traguardi intermedi a scadenze prestabilite rispettando vincoli di spesa, tempo e qualità. Si tratta del cosiddetto *project management*⁴⁸, espressione mutuata dal gergo economico che per estensione si applica a tutte le situazioni in cui si raccolgono ed ottimizzano le risorse necessarie per completare con successo un progetto. Esso va innanzitutto definito e programmato nelle sue specifiche fasi, realizzato e valutato. In questo modo si procede affrontando un problema alla volta, e mobilitando tutte le risorse disponibili in una sola direzione, al fine di conseguire l'obiettivo desiderato. L'efficacia di un progetto gestito per obiettivi è rispecchiata dai risultati raggiunti e dal grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti.

47 Si intende con questa espressione il fenomeno per cui settori diversi di una stessa società (politico, sociale, economico) si influenzano reciprocamente.

48 M. E. Haynes, *Project management: dall'idea all'attuazione. Una guida pratica per il successo*, Milano, Franco Angeli, 1992, p. 14-16.

2 • L'INDAGINE DI MERCATO

Un centro di documentazione che intende realizzare servizi di *business information* deve "imparare" a stare sul mercato delle informazioni: ciò significa conoscere questo mercato nelle sue articolazioni pubbliche e private, sapersi orientare al suo interno ed insegnare a propria volta queste nozioni, che si apprendono esclusivamente sul campo, agli utenti che si rivolgono alla struttura per vedere soddisfatti i propri bisogni informativi⁴⁹. Si tratta, cioè, di avvalersi del *marketing*, individuato ormai come la metodologia più completa ed efficace per gestire il servizio. Una preventiva indagine di mercato permette di conoscere i potenziali utenti, i produttori e la situazione documentaria nel campo di interesse. Esistono a questo proposito diverse fonti che consentono di raccogliere dati che, opportunamente interpretati, possono fungere da primi strumenti per conoscere e comprendere una determinata realtà territoriale e molti dei vari aspetti che la compongono. La maggiore quantità e varietà viene resa nota dall'ISTAT, che cura sia i censimenti della popolazione, sia quelli delle attività economiche; sono inoltre disponibili, per aggiornamenti intercensuari, gli archivi delle Camere di Commercio (presenti in ogni provincia). Evidentemente, i dati in sé dicono poco o nulla: solo una lettura ragionata e comparativa consente deduzioni ed interpretazioni di una realtà complessa ed in rapida trasformazione come quella attuale, ed il disporre di informazioni sui principali fenomeni socio-economici diviene una necessità per tutti i soggetti, pubblici e privati, singoli e associati, che vogliono intervenire con conoscenze adeguate.

Poiché con il *marketing* si intende conoscere ciò che è necessario fare per soddisfare i bisogni di determinate categorie di fruitori, viene adottato un metodo che rende possibile stabilire oggi quali servizi documentali dovranno essere forniti domani. Infatti, il *marketing* può essere definito come "un processo di pianificazione e realizzazione delle attività di concepimento, di attribuzione del [valore], promozione e distribuzione di idee, beni e servizi destinati a creare scambi allo scopo di soddisfare gli obiettivi degli individui e delle organizzazioni"⁵⁰. In quest'ottica, anche per svolgere al meglio la professione di documentalista, si deve capire quali potranno essere le esigenze dei possibili destinatari e organizzarsi per soddisfarle.

La pianificazione di marketing dei servizi documentali è fondamentale in quanto aiuta ad articolare l'attività in modo ordinato ed efficace.

Le fasi per la pianificazione si suddividono in tre momenti fondamentali:

- **analisi:** si focalizzano le esigenze reali e quelle potenziali degli interlocutori, e le relative modalità per soddisfarle; si verificano le capacità interne di realizzare l'obiettivo in termini di risorse umane, capitali, strumenti, competenze, supporti documentali;
- **decisione:** si identifica la *mission* del servizio documentario, ovvero l'impostazione di fondo che si intende conferirgli, i tipi di servizi che si vogliono offrire, nonché le azioni e le risorse necessarie;
- **pianificazione del controllo:** si predispongono gli strumenti per effettuare un monitoraggio continuo, allo scopo di verificare che i vari tipi di servizi siano utili, che le ragioni per le

⁴⁹ G. Lotto, *Decalogo per un servizio a valore aggiunto. Alcuni requisiti per promuovere la business information in una moderna biblioteca pubblica*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), n. 4, pp. 7-10. Cfr. in part. p. 9.

⁵⁰ R. Grandi, *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci, 2001, p. 43.

quali sono stati istituiti siano ancora valide, che i costi rimangano nei termini stabiliti, che il livello di soddisfazione dei vari fruitori sia elevato.

FOCUS

La condizione principale per fare *marketing* dei centri documentali è comprendere le esigenze dei potenziali utilizzatori dei servizi offerti e soddisfarne i bisogni espressi e quelli inespressi. È importante verificare se non sia opportuno apportare delle modifiche, eliminare o sostituire i servizi in questione, compiendo un continuo aggiornamento in base al modificarsi delle esigenze dei vari fruitori. Bisogna saper interagire con l'ambiente circostante ed essere continuamente alla ricerca di nuovi linguaggi di offerta e di nuovi servizi, capaci di raggiungere più ampie fasce di pubblico in grado di mantenere la struttura in una situazione di continuo divenire

Un ulteriore aspetto da non trascurare è quello di “fornire servizi con forti componenti di prestazione più che di prodotto”⁵¹: dal momento che non sempre le richieste su un determinato argomento sono formulate in modo completo e univoco, il documentalista deve avere la capacità di individuare il vero punto di interesse.

È fondamentale, inoltre, fornire da un lato tutte le informazioni necessarie circa le modalità di accesso alle attività e ai prodotti del centro di documentazione, dall'altro pubblicizzare entrambi dandone comunicazione agli utenti, anche a quelli potenziali.

Viene di seguito illustrato un modello di *business plan* da applicare ad un centro di documentazione. Un *business plan* è un documento che descrive le attività e le strategie per la creazione o per lo sviluppo di un progetto, gli obiettivi che si intendono raggiungere ed i mezzi e le strategie da impiegare a tale scopo.

51 I. Lagioni, *Marketing dei servizi documentali*, in *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedia*, Atti del IV Convegno Nazionale AIDA, Roma 10/12 febbraio 1993, a cura di M. P. Carosella e P. Fratarcangeli, Padova, Mediagraph, 1994, pp. 146-154. Cfr. in part. p. 148.

3 • IL BUSINESS PLAN

Si parte da un'ipotesi preliminare che valuta l'opportunità di realizzare una struttura documentale finalizzata all'erogazione di servizi di documentazione specialistica.

Specificare quali servizi si vogliono attivare

La prima operazione da compiere è l'analisi dei fabbisogni informativi e del target di utenza.

Specificare quali sono le principali richieste, i bisogni, quali le difficoltà che l'utente incontra per ottenere quella tipologia di materiale documentario

Successivamente si seguono le cinque fasi di seguito illustrate

1 Scopo del progetto

Illustrare in generale le finalità del centro, gli utenti a cui intende rivolgersi, le attività da realizzare

Il progetto consiste nella creazione di una struttura documentaria avente la finalità di raggiungere utenti privati (studenti, liberi professionisti) ed enti (pubblici e privati, operatori del settore, personale dell'istituto d'emanazione).

Dovrebbe operare come punto nodale per la diffusione soprattutto di documentazione prodotta internamente all'istituto di cui è parte, e anche fornire risposte personalizzate in base a specifiche richieste dell'utenza che potrebbero venire anticipate a seguito di un costante monitoraggio.

2 Aspetti di mercato

Analizzare il mercato potenziale del centro, la concorrenza, le tendenze del mercato e la loro tipologia

Il mercato potenziale potrebbe interessare i seguenti soggetti o solo alcuni di essi:

- enti pubblici (identificare con precisione quali, se possibile definirli nel dettaglio, anche analizzandone le esigenze);

- enti privati interessati alle tematiche di studio della struttura (anche in questo caso vanno identificati il più dettagliatamente possibile);
- privati.

Analisi del mercato:

- a** Tipologia del mercato potenziale = le metodologie disponibili per un'indagine di mercato sono molteplici; si possono utilizzare studi esistenti definendo l'ambito territoriale in cui collocare il progetto (regionale, multiregionale, nazionale, comunitario, ecc.) o ricerche preliminari, elaborare altre analisi, compiere personalmente interviste mirate, il tutto al fine di individuare l'esistenza del target di riferimento.
- b** Quantificazione del mercato potenziale = si cerca di quantificare numericamente quanti siano gli utenti divisi per categorie di appartenenza: quanti enti pubblici, quanti enti privati, quanti singoli operatori.
- c** Analisi della concorrenza = si indaga sull'esistenza di altre strutture che erogano il medesimo servizio, e nel caso quali e quante siano, dove operino e con quali modalità.
- d** Politica di marketing = è la strategia pianificata da seguire per raggiungere l'utenza, conquistarla, espanderla. La metodologia per questa operazione risulta più complessa per l'erogazione di servizi, rispetto all'offerta di prodotti: la maggiore difficoltà da ovviare riguarda l'intangibilità dei servizi stessi e la loro elevata complessità⁵².

Qualunque sia la metodologia di indagine, il risultato finale dovrà fornire una chiara indicazione della segmentazione del mercato potenziale, la sua dimensione, le sue esigenze.

3 Aspetti tecnici e organizzativi

Analizzare dal punto di vista pratico tutti gli aspetti necessari alla realizzazione del centro

- a** Aspetti logistici e amministrativi = va definito il luogo dove realizzare fisicamente la struttura e quali iscrizioni, approvazioni ed autorizzazioni sono necessarie.
- b** Ubicazione e caratteristiche della sede = si devono stabilire le caratteristiche ambientali, lo spazio necessario per l'accoglienza dell'utenza, i mezzi atti all'erogazione del servizio. Si avrà bisogno di spazio per mantenere la documentazione su supporto fisico, ma anche di uno spazio "virtuale", per cui ci si dovrà dotare di mezzi tecnologici adeguati (hardware e software).
- c** Personale = va costituito il gruppo di lavoro e la sua struttura gerarchica, le competenze necessarie, la figura e i compiti del coordinatore e del restante personale.
- d** Investimenti iniziali = vengono elencati i mezzi iniziali indispensabili e le spese necessarie per realizzarli.

⁵² *La qualità dei progetti di formazione. Manuale di supporto per gli operatori*, a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1998. Cfr. in part. pp. 21-29.

4 Aspetti economico-finanziari

Elencare nello specifico i costi per ogni fase di sviluppo

- a** Investimenti iniziali = quali e quanti sono i costi minimi da sostenere per approntare la struttura
- b** Costi fissi = locali, arredamenti, tecnologie (hardware e software), personale
- c** Costi variabili = costi aggiuntivi necessari
- d** Necessità/possibilità di finanziamenti esterni = possibilità di ottenere finanziamenti esterni (europei, statali, regionali) e con quali procedure.

5 Monitoraggio

Il monitoraggio consiste nella predisposizione della valutazione delle attività, sia da punto di vista qualitativo che quantitativo

Deve essere effettuato sia in itinere (quanti utenti? quali? quali sono le loro richieste? le risposte risultano adeguate?) sia con periodicità stabilita (mensile, bimestrale etc.); questa operazione è necessaria anche per prevedere un miglioramento del servizio e per la "cattura" di nuove fasce di utenza.

4 • I PRODOTTI E I SERVIZI

L'uso consolidato delle nuove tecnologie digitali, legate allo sviluppo dell'informatica e della telematica, ha determinato profonde trasformazioni anche all'interno dei centri di informazione e documentazione. Tanto più oggi, mentre si assiste alla crescita esponenziale delle risorse informative che viaggiano su canali non tradizionali, le strutture documentali si pongono come interfaccia necessaria tra l'utente, le sue necessità di informazione e documentazione e la possibilità di orientarsi all'interno dell'universo delle risorse informative. Tali centri possono essere paragonati a punti nodali attraverso i quali i flussi informativi vengono "catturati", selezionati e indirizzati verso binari riconoscibili, e a punti di "vedetta"⁵³ strategici nel *mare magnum* dell'informazione, giocando un ruolo insostituibile come servizio di recupero specialistico che garantisce la qualità dell'informazione reperita. Il loro scopo fondamentale è semplificare la complessità, ponendosi come filtri tra informazione e conoscenza.

Negli anni Ottanta si è tentato di sopprimere il ruolo di intermediari che biblioteche e centri di documentazione, per vocazione, avevano sempre svolto: la maggiore diffusione di dati in linea o in formato elettronico favoriva l'accesso diretto alle fonti di informazione. Si credeva, cioè, che l'utente potesse raggiungere da solo e sfruttare appieno le basi dati messe a disposizione, dapprima su Cd-rom poi in rete, con conseguente abbattimento dei costi di gestione. Questa politica, però, si è rivelata di scarso successo, e quindi il bibliotecario, e soprattutto la figura più "agile" del documentalista, hanno acquisito un ruolo fondamentale per l'accesso alla documentazione, trasformandosi da custodi a *gateway* verso la conoscenza. D'altra parte, è anche vero che l'informazione è ormai considerata a pieno titolo una "merce" che ha dei bersagli-utenti che vanno soddisfatti e accresciuti nel numero. Accanto all'obiettivo di conquistare nuovi fruitori, il principale scopo dei servizi di documentazione è quello di conservare la fiducia e di soddisfare i clienti reali. Alla base dell'organizzazione deve quindi collocarsi una strategia che miri alla creazione di prodotti e servizi in grado soddisfare bisogni espressi e inespressi del destinatario; occorre che la struttura (a cominciare dalle sue risorse umane) instauri una relazione forte e personalizzata, centrata sull'ascolto e sulla conoscenza delle aspettative, del livello di soddisfazione, del tasso di fedeltà. Una progettazione che consideri la fidelizzazione come aspetto fondamentale si colloca nelle dinamiche relazionali del marketing; in base a ciò, l'organizzazione viene ripensata nel tempo grazie all'esperienza reale di interazione con l'utenza, realizzata attraverso l'ascolto, l'elaborazione di sistemi di feedback, di misurazione dell'utenza stessa e delle sue richieste. Attraverso queste tecniche, i servizi tendono sempre di più ad essere calibrati su domande e bisogni di informazione; la possibilità di soddisfarli appieno è la vera discriminante di successo di un centro di documentazione con una visione orientata all'accesso e all'adempimento delle richieste dell'utenza. Quindi, quali servizi e quali prodotti? La domanda prevede una risposta estremamente complessa, tanto più oggi che, accanto a quelli tradizionali, ne sono nati di nuovi, legati al digitale e alla società dell'informazione.

In un centro di documentazione lavorare in rete risulta fondamentale, grazie alle potenzialità che questa offre, sia per quella parte di attività nota come servizio al pubblico (*front desk ser-*

53 C. Fabre De Morlohon, *Il centro di documentazione tra biblioteca virtuale e gestione elettronica dei documenti: verso un sistema integrato per la gestione di documenti e informazioni*, in *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità*, cit., pp. 68-83.

vice), sia per i servizi di supporto a questo (*back desk service*)⁵⁴. Il lavoro in rete è una modalità organizzativa non legata necessariamente ad Internet, anche se da essa evidentemente agevolata.

Primario è il servizio per l'accesso, che si collega a tutta una serie di attività volte a raggiungere documentazione che non si possiede fisicamente. Si tratta cioè di realizzare la cosiddetta *biblioteca virtuale*⁵⁵, una biblioteca non limitata allo spazio dei suoi scaffali, ma estesa a tutto il patrimonio informativo raggiungibile elettronicamente. L'obiettivo, infatti, è il reperimento di quante più informazioni possibili relative al documento quando non è dato reperirlo materialmente. Altro aspetto del servizio per l'accesso è la capacità di raggiungere utenti remoti: il documentalista deve imparare a muoversi "a distanza", diventando manager dell'informazione che fa consulenza attraverso telefono ed e-mail, e trasformando il sito web in una sala di consultazione virtuale. Lo spazio web, in questa dimensione, diventa *strumento di consultazione, di reference*, uno strumento *di qualità* che interessa sia la valutazione delle fonti informative da mettere a disposizione degli propri utenti, sia la costruzione di un'efficace versione virtuale della propria struttura documentaria nel *webspaces*. Questa nuova professionalità comporta comprensione per il cambiamento ed attitudine alla flessibilità, ascolto e dialogo con gli utenti, riconoscimento dei bisogni inespressi.

54 C. Basili, *La biblioteca in rete*, Milano, Bibliografica, 1998. Cfr. pp. 75-85.

55 Ivi, pp. 38-39.

5 • L'ORIENTAMENTO ALLA RICERCA

Una delle attività da effettuarsi nella prima fase di contatto con l'utente è quella di aiutarlo ad orientarsi tra le molteplici fonti informative, a stampa e in rete, e a valutare l'autorevolezza dell'informazione. Alle fonti tradizionali se ne sono aggiunte anche di elettroniche, e quindi altri prerequisiti da conoscere per utilizzare le risorse digitali. Il documentalista deve essere a conoscenza delle forme organizzative e logiche delle diverse fonti, scegliere la tipologia informativa adatta al bisogno, e nel caso dell'informazione elettronica, sapere quali strategie di ricerca funzionano meglio. D'altro canto, anche gli utenti, per avere una visione completa dell'esistente, devono estendere le loro capacità di fare ricerca in relazione al tipo di informazione di cui necessitano, interrogando qualsiasi strumento disponibile, sia esso a stampa o elettronico.

L'orientamento alla ricerca si articola nelle seguenti fasi:

- informare l'utente dell'esistenza di diverse tipologie di fonti e quale tipo di informazione sia da esse ottenibile;
- informare l'utente che le banche dati consentono, in genere, di recuperare i soli riferimenti bibliografici di un documento, senza però fornire necessariamente il documento stesso;
- informare l'utente dell'esistenza di elenchi in rete di risorse elettroniche che, invece, consentono il collegamento diretto al documento stesso;
- illustrare all'utente la differenza fra le risorse create e utilizzate dalla struttura di documentazione (cataloghi cartacei, banche dati interne, newsletter, rassegne bibliografiche) e quelle esterne (OPAC, banche dati esterne);
- aiutare l'utente a fruire della risorsa localizzata attraverso le varie modalità in uso (stampa, *downloading*, prestito, *document delivery*, fax, posta tradizionale, e-mail).

In realtà, la modalità più efficace di orientamento è costituita dall'assistenza diretta del documentalista, che si esercita attraverso la consulenza individuale e tramite seminari e corsi informativi per categorie omogenee di utenti. Si giunge a questo punto al momento del reperimento dell'informazione. Le situazioni davanti le quali si può trovare il documentalista possono essere le più eterogenee:

- **quick reference** = tipologia di servizio fornisce risposte puntuali e individuate a quelle domande specifiche dell'utenza che presuppongono risposte brevi;
- **domande ad obiettivo individuato** = ricerca in due fasi, la prima delle quali consiste nel circoscrivere, con l'aiuto delle opere di consultazione, le fonti che possono contenere le informazioni cercate, mentre la seconda nell'estrarre quanto interessa ed organizzarlo per l'utilizzatore finale;
- **ricerche bibliografiche** = servizio è attivato soprattutto nei centri di documentazione e nelle biblioteche specializzate, in quanto presuppone la predisposizione di rassegne stampa, bollettini, monografie, dossier incentrati sia sulle tematiche di interesse dell'istituto o dell'ente di cui queste realtà sono parte, sia sulle richieste dell'utenza, fornendo i dati bibliografici di un'opera. Le ricerche si attuano mediante la consultazione di fonti tradizionali,

- come i cataloghi e le bibliografie, e attraverso i nuovi strumenti multimediali, come OPAC, banche dati e motori di ricerca;
- **ricerche specialistiche** = ricerche che impongono al documentalista approfondimenti tali, a livello culturale e bibliografico, da richiedere lunghi periodi di tempo (giorni o settimane);
 - **richieste di consulenza** = sintesi dei precedenti punti, raccogliendo tutte le caratteristiche (dall'orientamento alla localizzazione del materiale e delle raccolte all'interno dell'istituto e al di fuori di esso, all'individuazione delle opere necessarie per impostare e proseguire la ricerca, alle notizie su fatti, dati e personaggi necessari per inquadrare l'argomento).

Un servizio recente, legato alla diffusione di nuove tecnologie, è l'*e-mail reference service* che, pur non essendo interattivo perché asincrono, ha alcuni innegabili vantaggi dal punto di vista del fattore tempo: non è intrusivo e pressante, le richieste si possono smistare agevolmente ai colleghi più specializzati, se ne può tenere facilmente un archivio. Un uso crescente della posta elettronica e del web, quindi, per comunicare con un'utenza potenziale (più vasta, alfabetizzata a livello informativo, bibliografico e informatico, meno visibile e intrusiva, ma presente e molto più esigente) mai raggiunta prima, alla quale vanno comunque garantiti i servizi disponibili in rete, i cosiddetti *servizi di accesso remoto*.

Le possibilità esistenti a livello logistico ed organizzativo per svolgere il servizio di orientamento, integrate od indipendenti le une dalle altre, sono:

- **punto di prima accoglienza** = vi si soddisfano le domande direzionali e alcune di quelle a risposta pronta, soprattutto relative all'organizzazione della struttura (orari, numeri di telefono, modalità di accesso);
- **sportello di frontdesk** = è il punto dove il documentalista diventa consulente dell'informazione, fornendo servizi di orientamento alla ricerca e di reference, e dove è in grado di filtrare, analizzare e sintetizzare le informazioni, consigliando, quando necessario, fonti e percorsi alternativi. A questo sportello è affidata la selezione dell'utenza rispetto ai servizi specialistici forniti;
- **sito Internet** = inteso come interfaccia principale di comunicazione con l'utente, assume un ruolo fondamentale attraverso gli strumenti che gli sono propri, come *FAQ*, e-mail, forum di discussione.

Altro aspetto dell'orientamento, più mediato e strutturato, è la realizzazione di guide, brochures, carte dei servizi, opuscoli e materiale multimediale per guidare gli utenti nell'universo informativo globale, nel più specifico ambito bibliografico e documentario e nella struttura di documentazione in particolare.

6 • LE BANCHE DATI

Si definisce banca dati una collezione di informazioni registrate in formato leggibile dall'elaboratore elettronico relative ad un preciso dominio di conoscenze, organizzata allo scopo di poter essere consultata dai suoi utilizzatori⁵⁶. Le banche dati sono prodotte in funzione di specifici settori di attività e destinate a target specifici, identificabili in base all'interesse per un argomento definito. Il grande sviluppo e la crescente importanza delle banche dati è stata determinata non solo dalla maggiore velocità nel reperimento delle informazioni, ma anche e soprattutto dalla possibilità di utilizzare strumenti on line, quindi da postazioni remote rispetto alle raccolte che rappresentano.

Le banche dati, proprio perché legate alle nuove tecnologie del digitale, sono in continua evoluzione: intorno agli anni Ottanta del secolo scorso vi è stato l'enorme sviluppo delle banche dati su Cd-rom, che non ponendo limiti di tempo per le interrogazioni, risultavano di facile consultazione per gli utenti. Internet, mettendo a disposizione questi strumenti su interfacce web, ha sicuramente rappresentato una svolta, quindi a partire dagli anni Novanta le banche dati hanno cominciato a cambiare veste uscendo dagli spazi ristretti del Cd-rom e viaggiando sulle nuove autostrade informatiche. Con il web, sono soprattutto l'accesso ed il linguaggio di interrogazione a beneficiarne, perché l'uno risulta facilitato e strutturato, l'altro organizzato in modo più intuitivo, mentre spesso la logica di struttura rimane identica. Anche l'aggiornamento dei dati è più frequente rispetto alle versioni su Cd-rom, ed oltre a questo le banche dati on line sono talvolta dotate di servizi integrati che il Cd-rom non offre (ad esempio l'interrogazione di più banche dati contemporaneamente). Tutte queste caratteristiche ne fanno strumenti ormai indispensabili per il recupero dell'informazione scientifica in modo diretto e veloce.

Le banche dati possono essere distinte in due grandi famiglie: quelle *primarie*, che raccolgono informazioni complete e vanno suddivise in tre grandi insiemi (*banche dati numeriche*, riportanti dati esclusivamente numerici e statistici; *banche dati numerico-testuali*, contenenti informazioni alfanumeriche – combinazioni di testi ed informazioni statistiche –; *banche dati full text*, contenenti testi completi di fonti primarie) e quelle *secondarie*, che si distinguono in *banche dati bibliografiche* – contenenti informazioni bibliografiche di pubblicazioni, comprensive di abstract e parole chiave – e *banche dati* con segnalazioni di progetti e di programmi di ricerca e non, quasi sempre a cura di istituzioni internazionali o sovranazionali.

Le banche dati sono un prodotto editoriale che risponde come gli altri alle regole del diritto d'autore e a logiche di mercato. L'accesso avviene a seconda del supporto su cui sono distribuite (Cd-rom, rete locale, Internet) e della logica di programmazione. La consultazione da parte dei documentalisti aggiunge del valore alle banche dati, poiché tali figure si occupano di gestire la fase di selezione delle banche dati, dalla comprensione dei dati alla familiarità con i linguaggi controllati. La scelta dipende dalla conoscenza delle diverse tipologie di prodotto presenti sul mercato, e soprattutto dalla valutazione del loro contenuto. Quando le banche dati hanno cominciato ad essere introdotte ed usate su Internet, si pensava che la loro facile raggiungibilità e interrogabilità avrebbe di fatto ridimensionato la figura dell'intermediario della ricerca. Oggi, invece, visto l'eccesso di informazioni (*rumore informativo*) e l'incapacità di un

56 B. Longo, *Banca Dati*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993, p. 7.

utente sprovvisto delle conoscenze e delle competenze necessarie per compiere una ricerca, la figura di colui che si pone come interfaccia tra il destinatario finale e l'informazione non solo è necessaria, ma il più delle volte indispensabile. Nasce così la figura dell'*information broker*, professionista della ricerca in linea.

La maggior parte delle banche dati create e gestite da strutture di documentazione sono bibliografiche, e vi lavora personale specializzato in indicizzazione e abstracting. Fondamentale nella produzione di questi strumenti è il valore aggiunto che deriva dalla loro validazione, operata ricorrendo ad esperti competenti nel settore di afferenza dei dati raccolti. Il trattamento dei materiali posseduti (monografie, letteratura grigia, periodici, documenti multimediali) deve essere calibrato rispetto alle caratteristiche delle singole tipologie, e così la scelta del software che si prevede di utilizzare, il quale deve rispondere a determinati parametri:

- sufficientemente flessibile, in modo da consentire un approccio differenziato dei diversi materiali, ma, allo stesso tempo, in grado di garantire una ricerca unitaria;
- progettato per razionalizzare e facilitare l'insieme delle operazioni quotidiane di un centro di documentazione, prevedendo quindi la gestione delle richieste degli utenti, la catalogazione, il servizio di prestito e le procedure per l'acquisizione.

Per interrogare le banche dati si utilizzano dei linguaggi di ricerca basati su un controllo dei termini di indicizzazione attraverso un thesaurus.

Di norma si prevedono due modalità:

- ricerca per descrittore con gli operatori booleani AND NOT e OR⁵⁷;
- ricerca dei contenuti dei singoli campi⁵⁸.

La ricerca combinata è quella con la quale si possono interrogare contemporaneamente campi diversi, come ad esempio: autore/anno di pubblicazione; descrittore/tipologia del materiale e così via; ne consegue che quanto più è approfondita la conoscenza del software specifico, tanto più risulta arricchita la possibilità di organizzare la ricerca.

La ricerca per contenuti dei campi è quella "classica"; viene compiuta tramite i nomi degli autori, le parole del titolo del documento, i nomi degli editori e normalmente consente l'uso anche di termini tronchi. Per quel che riguarda la ricerca per descrittori, bisogna precisare che, di norma, quello dei descrittori è un campo dal contenuto completamente standardizzato e la ricerca avviene, appunto, attraverso l'utilizzazione di un thesaurus o di un vocabolario controllato.

⁵⁷ AND indica gli elementi comuni a due o più insieme; OR indica gli elementi comuni e non comuni a due o più insieme; NOT indica gli elementi che non sono comuni fra due o più insieme.

⁵⁸ Ovvero in ogni area assegnata ad un determinato insieme di contenuti in un record.

7 • IL PRESTITO E IL DOCUMENT DELIVERY

Un centro di documentazione, essendo focalizzato su argomenti specifici, dovrebbe prevedere al suo interno l'organizzazione di una raccolta documentaria specializzata, il più possibile ricca e aggiornata sui medesimi temi. Uno dei servizi tradizionalmente offerti è il prestito dei documenti disponibili in loco, servizio conosciuto già dagli utenti delle biblioteche; esso spesso non è limitato soltanto alla possibilità di acquisire i documenti posseduti fisicamente, ma comprende anche il cosiddetto *prestito interbibliotecario*, che comporta una transazione di pubblicazioni fra istituti diversi. La circolazione del patrimonio attraverso tale servizio o tramite una condivisione in rete delle risorse, permette di offrire all'utenza una vasta gamma di opportunità.

Per servizio di *document delivery* si intende invece la fotocoproduzione (fatte salve le leggi sul copyright) del materiale bibliografico a mezzo fax o via posta, o la distribuzione degli originali nel caso di produzione in proprio di documenti. Oggi, grazie allo sviluppo delle tecnologie del digitale e di Internet, è possibile effettuare la fornitura di documenti anche in formato elettronico (ad esempio attraverso il *downloading* o gli *attachements* nelle e-mail).

8 • LO SPAZIO WEB

Il World Wide Web ha cambiato anche le modalità attraverso le quali le biblioteche e i centri di documentazione offrono i loro servizi, permettendo la creazione di nuovi ambienti informativi nei quali il processo comunicativo evolve verso lo scambio di oggetti digitali, ossia le risorse elettroniche che risiedono nella rete Internet (programmi, testi, pagine web, archivi di dati, cataloghi di biblioteche, fotografie, filmati, documenti sonori) e che vengono messe a disposizione dai distributori della rete.

I centri di documentazione giocano un ruolo fondamentale, prima come *client* nella cattura e nella selezione dell'informazione, poi come *server* nella conseguente redistribuzione di quanto recuperato, per la disseminazione all'utenza locale e remota, per l'organizzazione di percorsi di indirizzo e per la produzione di prodotti informativi di qualità.

Lo spazio web deve includere, oltre alla trasposizione di quanto già offerto agli utenti attraverso i consueti canali (informazioni, servizi, cataloghi, risorse interne), anche una selezione di fonti elettroniche che favoriscano l'erogazione di servizi aggiuntivi. Così, attraverso la rete, il centro di documentazione si plasma su una dimensione che lo trasforma da sede di materiale fisico ad aggregazione di servizi, e gli restituisce il suo ruolo primario di "mediatore di conoscenza".

Le voci generalmente presenti nello spazio web gestito ed implementato dal centro di documentazione sono:

- *Cataloghi e Banche dati* = elenchi delle pubblicazioni possedute, bollettini, ecc.;
- *Risorse interne* = guide a Internet o alla ricerca bibliografica prodotte dalla struttura e disponibili full-text; interrogazione di banche dati locali (Cd-rom o altre banche dati mantenute localmente); interrogazione di banche dati remote mantenute da host esterni; interrogazione di e-journal e di documentazione interna (ordini di servizio, materiale didattico prodotto per corsi, ecc.);
- *Risorse esterne* = fonti Internet generali e specifiche per la propria utenza (in particolare OPAC, banche dati e motori di ricerca, directory per argomento, virtual reference desk, siti istituzionali, e-journal);
- *Servizi* = consultazione, prestito, reference;
- *Informazioni* = presentazione, orari, recapiti vari, localizzazione, staff, regolamenti, novità, FAQ.

9 • LA QUALITÀ

La qualità dei prodotti, dei servizi e dei processi di produzione ed erogazione è ormai riconosciuta, in qualsiasi realtà produttiva, come un fattore critico per il successo. Del concetto di qualità esistono numerose definizioni, dalle quali emerge un elemento comune fondamentale: la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell'utente. In generale, la qualità pone tra i propri traguardi la riduzione dei costi e l'aumento dell'efficienza in funzione dell'obiettivo primario, ovvero la soddisfazione del cliente e l'attuazione di un processo di miglioramento continuo. Orientarsi alla qualità, in concreto, significa individuare le esigenze dei propri clienti, attuali e futuri, e garantire l'efficacia dei processi.

Parlare di qualità nell'ambito dell'erogazione dei servizi comporta ulteriori considerazioni, che derivano dalla natura stessa dei servizi e dalle peculiarità che essi hanno rispetto ai prodotti. Tutte le realtà che producono e/o erogano prodotti e servizi dovrebbero operare in un'ottica di soddisfazione del cliente e in regime di qualità; sarà poi una scelta dell'organizzazione il modello specifico da applicare⁵⁹. Uno dei più accreditati modelli di riferimento per l'attuazione della qualità è costituito dalle norme della famiglia ISO 9000.

9.1 • LA QUALITÀ NEI SERVIZI

La qualità non è un bagaglio di norme e comportamenti statici che definiscono il modo di erogare servizi, ma una modalità di gestione che orienta i processi di apprendimento e di evoluzione dell'intera organizzazione. Affrontare il tema della qualità significa misurarsi con la capacità di interpretazione dei dati, di analisi delle situazioni e di reale consapevolezza del patrimonio di risorse disponibili.

La qualità nei servizi è difficile da gestire perché è l'utente la misura della qualità, nel senso che con il suo comportamento e atteggiamento contribuisce a determinare il livello di servizio che gli viene fornito, e di conseguenza partecipa indirettamente al miglioramento dello stesso, in quanto offre all'operatore un elemento importante di conoscenza. È chiaro che questo aspetto deve sottintendere la capacità dell'addetto al front-office di interpretare i messaggi che gli utenti/clienti emanano in relazione alle loro aspettative. Ecco perché ci deve essere un "cambiamento culturale" di fondo, che trasformi la semplice erogazione del servizio in capacità di interpretazione dei messaggi, o meglio ancora in capacità di previsione delle aspettative⁶⁰.

Le caratteristiche che distinguono i servizi e la loro erogazione rispetto a produzione e rilascio di prodotti sono le seguenti:

a Intangibilità o immaterialità. L'intangibilità del servizio implica la difficoltà di misurazione e valutazione tramite indicatori oggettivi; come conseguenza negativa genera scarsa *standardizzabilità* dei servizi

b Contestualità o inseparabilità. I servizi vengono prodotti, erogati e consumati nello stesso contesto temporale; questo comporta che il controllo non può essere effettuato prima dell'istante in cui il servizio viene erogato

⁵⁹ A. Sardelli, *Dalla certificazione alla Qualità Totale*, Milano, Bibliografica, 2001.

⁶⁰ G. Solinas, *Qualità e Knowledge Management in biblioteca: la gestione delle conoscenze nei processi innovativi*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 6, pp. 62-70.

c Deperibilità o non immagazzinabilità. A causa della caratteristica dell'inseparabilità tra produzione e consumo, non è possibile "conservare" i servizi, e le capacità disponibili e inutilizzate possono andare definitivamente perse

d Eterogeneità. La standardizzazione del servizio, intesa come capacità di mantenere prestazioni costanti e ripetibili, è un obiettivo difficoltoso, poiché lo stesso servizio può variare da cliente a cliente. La scarsa standardizzazione deve, quindi, essere compensata attraverso una personalizzazione dei servizi in modo da garantirne la soddisfazione

e Affidabilità delle risorse umane. La qualità del servizio è associata a quella delle risorse umane dell'organizzazione. In particolare, il personale di "contatto" (front-office) rappresenta una vera e propria componente del servizio stesso.

Dall'analisi delle peculiarità proprie dei servizi sono nati alcuni modelli concettuali utilizzati per la programmazione e il controllo della qualità nel settore.

9.2 • LE NORME ISO 9000 E IL PROGRAMMA VISION 2000

Le norme sono state emesse nel 1987 dall'International Organization Standardization (ISO), recepite dal Comitato Europeo di Normazione (CEN) - in Italia dall'Ente Nazionale di Unificazione (UNI) - e revisionale nel 1994 per essere poi oggetto di un'ulteriore modifica nell'ambito del programma VISION 2000⁶¹.

Il modello proposto dalle ISO 9000 si applica attraverso la realizzazione di un *Sistema di gestione per la qualità*, dove con *sistema di gestione* si intende il "sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi". Tale sistema è lo strumento attraverso cui l'organizzazione definisce, gestisce, controlla ed evidenzia i processi che assicurano la conformità del prodotto/servizio alle esigenze ed aspettative dell'utente/cliente.

Considerando le novità apportate con l'attuazione del programma di revisione VISION 2000, la famiglia delle ISO 9000 risulta ora composta da quattro norme principali:

- *ISO 9000:2000 – Sistemi di gestione per la qualità: Fondamenti e terminologia.* Fornisce i principi e i concetti fondamentali dei sistemi di gestione per la qualità e la terminologia;
- *ISO 9001:2000 – Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti.* Specifica i requisiti dei sistemi di gestione per la qualità che un'organizzazione deve soddisfare per dimostrare la sua capacità di fornire prodotti/servizi che soddisfino i requisiti del cliente/utente;
- *ISO 9004:2000 – Sistemi di gestione per la qualità: Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.* Fornisce delle linee guida complementari alla ISO 9001 per migliorare l'efficacia e l'efficienza di un sistema di gestione per la qualità e le prestazioni dell'organizzazione;
- *ISO 19011 (di futura pubblicazione) – Linee guida per la valutazione dei sistemi di gestione per la qualità e dei sistemi di gestione ambientale.*

Le ISO 9001 e 9004 forniscono due modelli di gestione per la qualità, integrati e complementari, applicabili a tutte le organizzazioni, comprese biblioteche e centri di documentazione, ed orientati al miglioramento continuo dei livelli qualitativi delle prestazioni delle stesse organizzazioni. In

61 M. Pettinicchio, *I modelli e i principi di gestione per la qualità ISO 9000*, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/sardegna/cp02/pettinicchio.htm>> (Ultima consultazione: 10.10.2002).

particolare, il modello ISO 9001 specifica gli elementi che un'organizzazione deve attuare per eliminare o ridurre il rischio di fornire prodotti e servizi non conformi ai requisiti di qualità attesi dai clienti/utenti. Il modello ISO 9004 costituisce un ampliamento degli elementi di gestione del modello ISO 9001, nato per soddisfare esigenze ed aspettative di tutte le parti interessate.

I modelli non sono fini a sé stessi, ma costituiscono degli importanti strumenti di gestione da utilizzare come riferimento per la riorganizzazione in funzione delle reali esigenze ed aspettative dei clienti.

La nuova ISO 9001:2000 si sviluppa in cinque sezioni principali (*Sistema di gestione per la qualità, Responsabilità della direzione, Realizzazione del prodotto, Misurazioni, Analisi e miglioramento*) e schematizza la loro integrazione in un modello di sistema di gestione per la qualità basato sull'approccio per processi⁶².

9.3 • LA GESTIONE PER LA QUALITÀ E L'APPLICAZIONE DEL MODELLO ISO 9000

Quando si parla di qualità ci si riferisce ad un concetto indissolubilmente legato alla soddisfazione dell'utente: la qualità può essere definita solo dall'utente, di fatto si concretizza in quella percepita dall'utente. Bisogna tenere presente che, sebbene possa essere valutata con numeri e misure, quando si parla di qualità ci si riferisce a due aspetti, dei quali l'uno è il *cosa* (o "contenuto") l'altro è il *come* (o "relazioni"). La qualità, infatti, comprende il livello di percezione, e quindi non solo cosa viene fornito, ma anche i modi, le relazioni interpersonali, il contesto entro il quale il servizio è erogato. Non si parla quindi solo di aspetti misurabili come accessibilità, tempestività delle risposte, trasparenza delle procedure, ma anche cortesia e gentilezza, aspetti estetici e del personale, pulizia, reputazione e immagine del servizio. Per questi ultimi aspetti manca del tutto un accordo che definisca indicatori standardizzati, e c'è in generale molta confusione sui metodi che possono permettere di introdurre un reale controllo.

9.4 • ISO 9000 PER LA CERTIFICAZIONE DI UN ISTITUTO DOCUMENTARIO

Il mondo delle biblioteche e dei centri di documentazione è sottoposto, ormai da tempo, a vari stimoli che inducono a cambiamenti nelle modalità di gestione interna e nella caratterizzazione dell'offerta dei servizi all'utenza. Prima fra tutte, nasce la necessità di vedere l'*utente* come un vero e proprio *cliente*, la fedeltà del quale andrà conquistata e conservata. E ciò può avvenire solo se l'istituzione sarà in grado di garantirgli l'erogazione di servizi che rispondano alle sue esigenze e aspettative.

Necessaria premessa di qualsiasi percorso verso la qualità è la conoscenza approfondita del cliente/utente, dei suoi interessi, delle sue preferenze, e del possesso e controllo degli strumenti per garantirne la soddisfazione.

Su questa premessa si inserisce la realizzazione di un Sistema di gestione per la qualità e l'applicazione delle ISO 9000 nell'ambito di un servizio di documentazione. La sua implementazione rappresenta l'occasione per comprendere le esigenze dei propri clienti/utenti e ripensare i propri servizi nell'ottica della soddisfazione di tali esigenze e di miglioramento continuo. Gli strumenti proposti dal modello ISO 9000 attraverso cui raggiungere questi obiettivi sono:

62 G. Di Domenico, *La nuova normativa ISO 9000 tra soddisfazione del cliente e certificazione*, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-2/didomeni.htm>> (Ultima consultazione 10.10.2002).

- l'approccio alla gestione sistematica;
- la razionalizzazione del lavoro in processi;
- la chiara definizione dei ruoli;
- l'autorità e la responsabilità;
- la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane;
- la collaborazione con i propri fornitori;
- l'autoverifica, attraverso la misura e il monitoraggio, della soddisfazione del cliente e delle proprie prestazioni in termini di prodotto/servizio, processo e sistema.

Per quanto riguarda la certificazione ISO 9000, essa dovrebbe rappresentare una tappa naturale nel percorso che un istituto di documentazione ha deciso consapevolmente e responsabilmente di compiere in un'ottica di qualità, anche se non deve essere considerata come meta finale, perché la qualità presuppone un miglioramento continuo.

10 • I PROCESSI DI SERVIZIO

Un processo è un sistema di attività collegate tra loro che, utilizzando determinate risorse (persone, mezzi, strutture), trasforma elementi in ingresso (gli input del processo) in elementi in uscita (gli output del processo).

Qualsiasi organizzazione che eroghi servizi ha, come nucleo centrale delle proprie attività, uno o più servizi che vogliono soddisfare un bisogno fondamentale dei propri clienti. Oltre a questo bisogno esistono, però, una serie di desideri che normalmente lo accompagnano. Ciò che differenzierà le varie organizzazioni e conferirà valore ai servizi sarà allora la capacità di rispondere a tali desideri, attraverso una caratterizzazione dei servizi fondamentali erogati.

I processi di servizio sono, quindi, la rete delle attività attraverso cui si forniscono ai propri clienti prodotti/servizi atti a soddisfare le loro esigenze e aspettative. Per attuare i processi di servizio, sarà necessario predisporre all'interno dell'organizzazione una serie di attività di pianificazione, monitoraggio/controllo e supporto ai processi di servizio stessi.

11 • MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Ciascuna organizzazione, per adempiere alla propria “missione”, deve porsi degli obiettivi e stabilire un periodo definito di tempo entro cui intende realisticamente perseguirli, a lungo e breve termine. Ciò è valido anche quando si parla di qualità e, in particolare, di qualità per un istituto di documentazione.

Gli obiettivi qualitativi dovrebbero essere una precisa espressione operativa tra quelle che l'istituzione ha identificato come le più significative caratteristiche di qualità dei prodotti/servizi, dei processi e delle prestazioni che intende fornire ai propri utenti.

Tutto ciò presuppone che gli obiettivi siano quantificabili e che sia possibile verificare il loro perseguimento attraverso delle misurazioni⁶³. Particolare attenzione va posta agli elementi di misurazione della qualità percepita dall'utente/cliente e del grado di soddisfacimento del medesimo, valutando l'efficienza, l'efficacia, l'economicità e la qualità dei servizi resi, compresi quelli digitali, per i quali è più accentuato il concetto di “cliente”. Per passare dagli obiettivi agli indicatori, è necessario anzitutto individuare la connotazione strategica o l'aspetto più rilevante di ciascun obiettivo (maggiore utenza, minori costi, riduzione dei tempi di attesa, tempestività nelle azioni, ecc.): operando con questa modalità si ha l'attuazione del *controllo di gestione*, tecnica gestionale utilizzabile dai responsabili per migliorare i risultati dei servizi che dirigono.

Le misurazioni dovrebbero, quindi, verificare il livello effettivo delle prestazioni offerte, in modo da poterlo confrontare con gli standard prefissati. In questo senso, si può parlare di *indicatore di prestazione* o di *performance* come di un'espressione quantitativa che permette di valutare e confrontare la prestazione rispetto agli obiettivi. Tale espressione potrà rifarsi a misure soggettive (ad esempio, la soddisfazione dell'utente in relazione al comportamento del personale misurata come media risultante da un questionario di gradimento), o a misure oggettive (la rapidità del servizio di prestito, ecc.)⁶⁴.

Ad ogni modo, sarà necessario definire, per ogni indicatore, gli strumenti e i metodi da utilizzare per la raccolta, il calcolo e la valutazione dei dati.

Tra gli strumenti di valutazione e misurazione:

- la norma ISO 11620:1998 *Information and documentation. Library performance indicators*;
- la norma UNI EN ISO 2789:1994 *Informazione e documentazione. Statistiche internazionali per biblioteche*;
- il progetto comunitario EQLIPSE (*Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe*);
- l'azione concertata CAMILE (*Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe*), promossa dalla Comunità Europea;
- il progetto comunitario EQUINOX (*Library Performance Measurement and Quality Management System*)⁶⁵.

63 E. Pelizzari, *Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione*, “Bollettino AIB”, 39 (1999), n. 3, pp. 245-271.

64 N. Agostini, *Se la biblioteca è orientata all'utente*, “Biblioteche oggi”, 19 (2001), n. 2, pp. 24-32.

65 F. Toni, *EQLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche*, “Bollettino AIB”, 38 (1998), n. 1, pp. 41-54. Scopo di EQLIPSE era l'individuazione delle specifiche, lo sviluppo e il

In linea generale, gli indicatori di prestazioni in ambito documentario dovrebbero considerare sia aspetti relativi al “contenuto” del servizio reso (l’informazione), sia aspetti legati alle modalità di erogazione del servizio stesso, compreso l’ambiente di erogazione.

In particolare, per quanto riguarda l’informazione, potrebbero essere presi in considerazione indicatori relativi alle seguenti caratteristiche:

- *correttezza* = tasso di risposte corrette al servizio di reference;
- *esaustività e completezza* = grado di soddisfazione delle richieste di consultazione dell’utente.

Riguardo alle modalità di erogazione, aspetti rilevanti da misurare tramite appositi indicatori potrebbero essere:

- *accessibilità* = superficie dell’area destinata ai servizi agli utenti e orari di apertura;
- *tempestività* = tempo medio di consegna dei documenti;
- *professionalità del personale* = grado di soddisfazione dell’utente rispetto al comportamento tenuto dal personale.

11.1 • LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi nasce in Gran Bretagna nel 1991, durante il periodo del governo conservatore. L’idea era quella di spingere i servizi pubblici verso il modello del mercato: l’utente veniva messo in grado di decidere in modo più consapevole quali servizi comparare, e quindi quali tra essi dovessero essere forniti, e conoscere gli standard fissati per il servizio che sarebbe dovuto essere raggiunto ai minimi costi.

In Italia, il concetto di Carta dei Servizi è stato introdotto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici) e dalla Legge 273/1995 (Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza della PA) che, nel contesto più ampio di riforma della Pubblica Amministrazione promossa in quegli anni dal Dipartimento della Funzione pubblica, prevedevano di fissare i principi cui si sarebbe dovuta uniformare l’erogazione dei servizi pubblici, allo scopo di tutelare i diritti degli utenti dei servizi delle amministrazioni pubbliche attraverso un nuovo concetto di partecipazione al controllo di qualità del servizio stesso⁶⁶.

La Carta dei Servizi ha una forte valenza perché, se ben utilizzata, rappresenta uno strumento di comunicazione con il cittadino, fornendogli gli strumenti per valutare il rendimento e la qualità del servizio ed esprimere il gradimento o formulare il reclamo. Per ottenere questo risul-

rilascio di un sistema aperto con funzioni di supporto nella gestione della qualità e della misurazione delle prestazioni in biblioteche di tutti i tipi. Tempi, obiettivi e modalità operative sono stati sostanzialmente rispettati ed EQLIPSE ha visto la sua conclusione nel marzo 1997. Il risultato finale è stata la realizzazione di due moduli software distinti, destinati a supportare l’uno le attività legate alla gestione di qualità delle funzioni direzionali in biblioteca, l’altro quelle attinenti alla rilevazione delle prestazioni attraverso l’impiego dei *performance indicators*. CAMILE nasce con lo scopo di coordinare e continuare lo sviluppo dei quattro strumenti di misurazione realizzati: EQLIPSE, DECIMAL, DECIDE, MINSTREL, tutti afferenti alla stessa area tematica (models and tools to support decision-making in libraries) e perciò complementari tra loro. EQUINOX, infine, costituisce la logica prosecuzione di EQLIPSE.

⁶⁶ Associazione italiana biblioteche. Commissione nazionale biblioteche pubbliche, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 2000.

tato, la Carta dei Servizi comporta anche una revisione organizzativa, che mette al centro la soddisfazione dell'utente. Punti cardine di una Carta dei Servizi sono quindi il riferimento a standard espliciti, il diritto di informazione, trasparenza, comunicazione, la semplificazione delle procedure, la continua e sistematica consultazione degli utenti, la cortesia e l'aiuto costante, il diritto di reclamo e di eventuali rimborsi, l'economicità del servizio⁶⁷.

La Carta dei Servizi deve essere considerata come uno strumento di analisi necessario per il miglioramento, uno strumento da aggiornare costantemente per adeguarsi all'evolversi della realtà sociale e dei bisogni della collettività. Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio, che si esprime in nuovi standard di prestazione: è impegno del servizio operare affinché questi standard tendano ad innalzarsi.

Una volta definito l'obiettivo del servizio, sarà necessario stabilire un metodo per il miglioramento continuo dell'organizzazione: su questo tema è iniziata di recente la riflessione sull'applicazione delle norme ISO 9000 alle istituzioni documentarie.

In tale ambito, un documento come la Carta dei Servizi può essere inserito in un contesto di applicazione delle ISO 9000 per dare maggiore visibilità e trasparenza agli utenti/clienti relativamente a ciò che li riguarda direttamente: quali servizi sono erogati e con quali modalità, quale livello di qualità ci s'impegna a garantire per ciascun servizio, come sia possibile far valere il proprio diritto di vedere rispettati i livelli di qualità promessi.

⁶⁷ G. Galli, *La carta dei servizi: per un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo delle biblioteche*, "Bibliotime", 1 (1998), n. 1.

- **BIBLIOGRAFIA**

INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

- Abilità di ricerca e di uso dell'informazione*, a cura di D. Lombello e V. Marzi, Padova, CLEUP, 2001.
- S. ADDAMIANO, *Management culturale e offerta di formazione*, "Economia della cultura", 8 (1998), n. 1, pp. 49-55.
- A. AGHEMO, *Il reference librarian nel contesto multimediale*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 6, pp. 44-48.
- V. ALBERANI, *La letteratura grigia. Guida per le biblioteche speciali e i servizi d'informazione*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992.
- G. ALLORO, D. UGOLINI, *Searching Institute for Scientific Information databases at the Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information, Cologne*, "Journal of information science", 25 (1999), n. 4, pp. 295-305.
- N. AGOSTINI, *Le forme di gestione possibili: evitare le scelte aprioristiche per garantire un servizio di qualità*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 5, pp. 22-33.
- A. AMATI, *Circolazione bloccata sulle autostrade europee dell'informazione per chi è senza patente: tra formazione e mercato del lavoro. Oltre il 2000: VII Rapporto sulla tecnologia dell'informazione e della comunicazione in Italia delinea le nuove competenze per le nuove professionalità; tra le novità la patente europea del computer*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 10, p. 7.
- La documentazione senza limiti di velocità sulle autostrade dell'informazione: alcune considerazioni sulle professionalità vecchie e nuove nei contesti definiti dall'evoluzione tecnologica*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 3, p. 6.
- Multimedialità e integrazione tra reale e virtuale: lo scenario del terzo millennio*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 11, pp. 5-6.
- T. APARAC, M. WEBER, *Principi fondamentali dell'organizzazione della conoscenza e dell'informazione, allo scopo di migliorare l'accesso del cittadino al patrimonio digitale*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 4, pp. 25-31.
- Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle biblioteche*, Milano, UNI, 2002 (Sistemi di qualità - linee guida, 39).
- L. ARGANO, *La formazione del management culturale: comprendere i bisogni, definire gli obiettivi*, "Economia della cultura", 8 (1998), n. 1, pp. 7-14.
- P. ARVATI, *Progettazione e integrazione di servizi per l'editoria digitale*, "Bollettino del CILEA", 2001, n. 78, pp. 11-12.

- ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Il Libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione: osservazioni*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 6, pp. 14-15.
Proposte dell'Associazione Italiana Biblioteche per il Piano d'azione per lo sviluppo della società dell'informazione, a cura di I. Poggiali, "AIB notizie", 11 (1999), n. 7, pp. 15-18.
- ASSOCIAZIONE ITALIANA PER LA DOCUMENTAZIONE AVANZATA, *5° Convegno nazionale AIDA. Documentazione professionale: professione trasversale*, Fermo, Palazzo dei Priori, 23-25 ottobre 1996, a cura di C. Basili, Roma, CNR/ISRDS, 1998 (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, 65).
- P. ATTANASIO, *Le sfide che ci attendono: esiste un mercato per i contenuti digitali?*, "Giornale della libreria", 113 (2000), n. 6, pp. 20-21.
Le tipologie di intervento: UE e sostegno all'industria dei contenuti, "Giornale della libreria", 113 (2000), n. 9, pp. 15-18.
- L'automazione delle biblioteche nel Veneto: aspetti formativi e gestionali*, Venezia, Palazzo Querini Stampalia, S. Maria Formosa, 6-7 dicembre 1996, a cura di C. Rabitti, Venezia, Fondazione scientifica Querini Stampalia, 1997 (Queriniana, 24).
- L'automazione delle biblioteche nel Veneto: l'irruzione della multimedialità*, Venezia, Giardini di Castello, 5-6 dicembre 1997, a cura di C. Rabitti, Venezia, Fondazione scientifica Querini Stampalia, 1999 (Queriniana, 25).
- L'automazione delle biblioteche nel Veneto: tra gli anni '90 e il nuovo millennio, atti del decimo Seminario Angela Vinay*, 29-30 gennaio 1999, a cura di C. Rabitti, Venezia, Fondazione scientifica Querini Stampalia, 2000.
- A. BALDAZZI, *Competenze e cultura informazionale*, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 1, pp. 36-38.
La documentazione: i modelli informativi, Roma, FORCOM, 1995.
La gestione dell'informazione: il sistema informativo, Roma, FORCOM, 1995.
Il nuovo indirizzo documentario, Roma, FORCOM, 1995.
Le scienze dell'informazione e le teorie della transizione: un paradigma in continuo mutamento, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 25-30.
La società dell'informazione dalla teoria alla conoscenza: gli alberi di conoscenza, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 1, pp. 33-37.
Le tecniche di documentazione, Roma, FORCOM, 1995.
- BANCHIERI, *Le tecnologie cosiddette "push"*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 3, pp. 38-42.
- R. BANDINELLI, R. MAZZONI, *Internet per consulenti d'azienda: commercialisti, consulenti del lavoro, consulenti finanziari*, Torino, UTET libreria, 2001 (Internet. Azienda).
- F. BARBERA, *Sociologia*, "L'informazione bibliografica", 27 (2001), n. 2, pp. 219-226.

- S. BARBIERI, *Il Centro di documentazione sulla cooperazione*, "IBC", 7 (1999), n. 2, p. 88.
- BARDELLONI, *Tra biblioteche digitali e centri di documentazione: le biblioteche verso il terzo millennio*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 3, pp. 38-41.
- L. BARDI, *Diritti e tecnologie nell'era digitale: strategie per le biblioteche*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 4, pp. 28-36.
Prende forma la digital library, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 10, pp. 6-12.
- M.L. BARGELLINI, L. BORDONI, *The role of the library in a new learning scenario*, "The electronic library", 19 (2001), n. 3, pp. 153-157.
- G. BARZON, P. BERTINI, S. SORDI, *Trovar lavoro in editoria: da freelance a imprenditore, una guida completa alle professioni del libro*, "Giornale della libreria", 112 (1999), n. 6, p. 6.
- R. BASH, *Ricerche online for dummies*, Milano, Apogeo, 1998 (For dummies).
- C. BASILI, *La biblioteca in rete: strategie e servizi nella società dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1998 (Bibliografia e biblioteconomia, 53).
La cultura dell'informazione: opportunità e strategie, Capua, 26 febbraio 1999, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 2, pp. 11-12.
"Information literacy": un concetto solo statunitense?, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 2, pp. 10-13.
L'informazione in rete per le biblioteche ed i centri di documentazione, Rapporto tecnico CNR-ISRDS/RT, 29 ottobre 1996.
L'innovazione tecnologica nella documentazione, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 3, pp. 58-65.
La società dell'informazione, "AIDA informazioni", 15 (1997), n. 4, pp. 16-18.
La società dell'informazione: l'assetto disciplinare della documentazione, alcune riflessioni, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 3/4, pp. 30-35.
La società dell'informazione. "Information literacy": un concetto solo statunitense?, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 2, pp. 10-13.
La società dell'informazione: informazione in rete e autoregolamentazione, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 33-36.
Verso la società dell'informazione, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 6, pp. 50-53.
- C. BASSI, *La biblioteca digitale: sfide e soluzioni per il nuovo millennio*, "IBC", 7 (1999), n. 3, pp. 5-7.
- D. BAWDEN, *Information and digital literacies: a review of concepts*, "Journal of documentation", 57 (2001), n. 2, pp. 218-259.
- D. BAWDEN, C. HOLTAM, N. COURTNEY, *Perspectives on information overload*, "ASLIB proceedings", 51 (1999), n. 8, pp. 249-255.

- G. BECHELLONI, *Comunicazione e media*, "L'informazione bibliografica", 26 (2000), n. 3, pp. 320-333.
- G. BELLOSI, *Seminare la lingua...: un centro di documentazione sul dialetto e la cultura romagnoli*, "IBC", 9 (2001), n. 1, pp. 11-13.
- J.R. BENIGER, *The control revolution: technological and economic origins of the information society*, Cambridge (Mass.), Harvard University, 1986.
- L. VON BERTALANFFY, *Teoria generale dei sistemi: fondamenti, sviluppo, applicazioni*, Milano, Mondadori, 1983.
- L. BERTINI, *Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti: manuale delle procedure, informazioni di base e documentazione utile*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 3, pp. 46-62.
- La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente, atti del convegno di "Biblioteche oggi", Milano, 11-12 marzo 1999*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 2000.
- Biblioteca e nuovi linguaggi: come cambiano i servizi bibliotecari nella prospettiva multimediale*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 1998 (Il cantiere biblioteca, 4).
- La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G. V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000.
- La biblioteca ibrida: verso un servizio di informazione integrato*, a cura di O. Foglieni, Milano Bibliografica, 2003 (Il cantiere biblioteca, 11).
- Bibliotecario nel 2000: come cambia la professione nell'era digitale*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 1999 (Il cantiere della biblioteca: idee, progetti, esperienze, 5).
- Biblioteche e centri di documentazione a Milano*, a cura di G. Carrera e M. R. Gessa, Milano, Comune di Milano/Cultura/Biblioteche/Catalogo centrale delle biblioteche milanesi e lombarde, 1999, 5 vol.
- Biblioteche e centri di documentazione a Milano*, 2 ed., Milano, Comune di Milano/Cultura/Biblioteche/Biblioteca comunale centrale, 2000, 5 vol.
- Biblioteche toscane: esperienze di rete, catalogazione e strategie cooperative, atti del convegno, Livorno, 18-19 febbraio 1999*, Livorno, Comune di Livorno, 2000 (Quaderni della Labronica, 75).
- Le biblioteche nella programmazione per i fondi strutturali 2000-2006*, a cura di R. Caffo, "AIB notizie", 11 (1999), n. 8, pp. 4-5.

Le biblioteche speciali dalla documentazione al servizio, Giornata di studio, Milano 14 ottobre 1983, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1984.

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

I problemi della documentazione in Italia: situazioni e prospettive, in *Formazione e aggiornamento di archivisti e bibliotecari: problemi e prospettive*, Atti del Convegno, Roma, Università La Sapienza, 2-4 marzo 1989, Roma, Bulzoni.

Teoria della documentazione, Milano, Franco Angeli, 1979.

P. BISOGNO, A. M. PACI, *Information roles and the European Community: aims, research, programmes and activities in the period 1994-1998*, "IFID", 19 (1994), n. 2, pp. 11-12.

M.F. BLANQUET, *Sciences de l'information et philosophie: une communauté d'interrogations*, Paris, ADBS, 1997.

A. BOGLIOLO, *Informare all'interno di un ente: l'opzione Intranet. L'esperienza della Biblioteca dell'Istituto nazionale per la ricerca sul cancro di Genova*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 8, pp. 28-31.

KM: appunti, "AIDA Informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 13-16 e pp. 24-28; n. 3/4, pp. 26-29; 19 (2001), n. 4, pp. 36-41.

KM: knowledge management, "AIDA Informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 18-22; n. 3, pp. 8-14; n. 4, pp. 16-24.

KM: knowledge management. Aggiunta, "AIDA Informazioni", 17 (1999), n. 1, pp. 8-15.

S. BONFIETTI, *Le risorse elettroniche: definizione, selezione e catalogazione*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 11, pp. 4-5.

E. BORETTI, *Integrare le fonti elettroniche: una nuova prospettiva per lo sviluppo delle raccolte della biblioteca pubblica*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 4, pp. 38-44.

I. BRANCATISANO, *The digital library: challenges and solutions for the new millennium*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 7, pp. 8-9.

J. BROCKMAN, A. GILCHRIST, *La gestione dell'informazione ed il conseguimento dell'eccellenza nelle organizzazioni industriali*, "AIDA Informazioni", 13 (1995), n. 4, pp. 6-11.

P. BROPHY, *Progettare la qualità: le nuove frontiere del management in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 4, pp. 8-15.

P. BROPHY, K. COULLING, *Quality management for information and library managers*, "Documentacion Científica", 19 (1996), n. 4, pp. 488-490.

W. BUCKLEY, *Sociologia e teoria dei sistemi*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1976.

- A. BUDA, *Web content management: BackStage Director*, "Notizie dal Cineca", 2001, n. 40, pp. 10-12.
- L. BURIONI, *L'informazione elettronica fra utenti e mercato*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 172, pp. 103-109.
- M. CALVO, F. CIOTTI, G. RONCAGLIA, M.A. ZELA, *Frontiere di rete: Internet 2001. Cosa c'è di nuovo*, Roma/Bari, Laterza, 2001 (I Robinson. Letture).
- Le campagne di informazione pubblica: un'esperienza nazionale sulla formazione e le politiche attive del lavoro*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2003 (I libri del Fondo sociale europeo)
- A. CANDELI, *La documentazione in rete: cosa bolle in pentola*, "Innovazione educativa", 16 (1996), n. 1, pp. 3-10.
- F. CARDARELLI, Z. ZENCOVICH, *Il diritto delle telecomunicazioni: principi, normativa, giurisprudenza*, Roma/Bari, Laterza, 1997 (Manuali Laterza, 89).
- F. CARLINI, *Lo stile del Web: parole e immagini nella comunicazione di rete*, Torino, Einaudi, 1999 (Einaudi contemporanea).
- C. CARLUCCI, *La logica e la struttura delle banche dati bibliografiche*, in *Annali della Fondazione Giulio Pastore XXVI-XXVII, 1997-1198*, Milano, Franco Angeli, 2000, pp. 177-189.
- M.P. CAROSELLA, *DECID: sviluppo di competenze di informazione e documentazione a livello europeo*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 1, p. 20.
DECIDoc: Develop European Competencies in Information and Documentation, riunione plenaria, Francoforte, 21-22 maggio 1999, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 3/4, pp. 14-15.
Estudio sobre el directivo: dirigenti (e documentalisti) aziendali in Spagna, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 25-26.
I portali: una messa a punto, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 105-106.
Professione: indagini e questionari, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 3, pp. 19-21.
Le professioni dell'informazione: risultati di un'indagine della FID, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 1, pp. 40-41.
Work locally, think globally: Europe, diversity of experiences for common competences, Inforum 99, Bruxelles, 9 marzo 1999, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 2, pp. 32-34.
- C. CAROTTI, *Cooperazione e sviluppo delle raccolte: il caso dei sistemi bibliotecari di pubblica lettura*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 1, pp. 16-23.
- M. CASTRIOTTA, *Overload dell'informazione: l'intermediazione come qualità*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 5-10.
- M. CATTARI, *Il centro di documentazione: servizi online e non solo*, "AIB notizie", 12 (2000), n. 11, p. 18.

Giornata informativa sui temi della società dell'informazione: IST V Programma quadro di R&ST ed e-content, Roma, 19 dicembre 2001, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 83-85.

I centri di documentazione delle donne: una risorsa politica. Dossier, a cura di B. Terenzi Calamai, "Aidos news: notiziario trimestrale dell'Associazione italiana donne per lo sviluppo", 2 (1998), n. 3/4, pp. 12-22.

L. CERUTTI, *La Rete: informazione, dibattito, confronto*, "La Rivisteria", 2002, n. 117, pp. 17-19.

B. CHEVALIER, D. DORÈ, E. SUTTER, *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, Paris, ADBS, 1995.

T. CHIARA, *Shannon tra documentazione e comunicazione: un profilo*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 4, pp. 15-21.

M. CHIARI, *Società Internet, un'associazione per lo sviluppo di Internet in Italia*, "Bollettino del CILEA", 2002, n. 81, pp. 19-20.

L. CIMORELLI, M. ORIGGI, *La memoria dell'impresa. Tecnologia e organizzazione per la documentazione tecnica*, Milano, Franco Angeli, 1995.

F. CIOTTI, G. RONCAGLIA, *Il mondo digitale: introduzione ai nuovi media*, Roma/Bari, Laterza, 2000 (I Robinson. Letture).

G. CIROCCHI, *Conservazione di risorse digitali: quali sfide?*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 3, pp. 289-302.

M.V. COLONNA, *Biblioteche speciali: quale servizio per quale utenza*, in *Le biblioteche speciali dalla documentazione al servizio, Giornata di studio, Milano 14 ottobre 1983*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1984, pp. 14-17.

Diffusione dell'informazione, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 312-339.

V. COMBA, *Aspetti sociali dell'uso dell'informazione in rete*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 1, pp. 20-22.

Comunicare nell'era digitale, Milano, Bibliografica, 2000 (Bibliografia e biblioteconomia, 58).

La qualità della comunicazione nella biblioteca digitale: come cambiano i processi di interazione, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 72-78.

Come cambia la professione nell'era digitale: atti del convegno, Milano, 12-13 marzo 1998, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 1999.

F. COMOLLI, *Ricerche sul Web*, Milano, Tecniche nuove, 2000.

Comunicare la biblioteca: nuove strategie di marketing e modelli di interazione, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 2002 (Il cantiere biblioteca, 10).

Comunicazione, a cura di A. Abruzzese e P. Spirito, Roma, Ministero per i beni culturali e ambientali/RAI/Italia lavoro/AIB, 1998 (Mediateca 2000, 5).

La comunicazione virtuale. Dal computer alle reti telematiche: nuove forme di interazione sociale, a cura di C. Galimberti e G. Riva, Milano, Guerini e associati, 1997 (Biblioteca contemporanea).

A. CONVERTINI, *L'organizzazione dei flussi informativi: strumenti e metodi di intelligence per i centri di documentazione, XVI Workshop del Gruppo italiano documentalisti dell'industria farmaceutica e istituti di ricerca biomedica (GIDIF-RBM), Milano, 27 giugno 2001*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 3, pp. 33-35.

B. COOPER, *Ricerche in Internet*, Milano, Apogeo, 2001 (Vedere capire).

L. CORTESE, *Aspetti dell'editoria elettronica in Italia*, "Informatica & documentazione", 24 (1997), n. 2, pp. 55-87.

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

Web semantico e comunità virtuali: la terminologia nella comunità scientifica, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 64-66.

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

M. CRASTA, *La costruzione delle raccolte*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, pp. 43-78.

P. CRESPI, *Creare multimedia: una sfida possibile? a Cologno una convention per studiare le nuove frontiere della comunicazione*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 2, pp. 68-70.
Multimedialità e informazione, "Giornale della libreria", 110 (1997), n. 12, p. 17.

M. CUPELLARO, *La biblioteca vende. Costi e tariffe dei servizi bibliotecari*, Milano, Bibliografica, 1987.

Dal libro alle collezioni: proposta operativa per una gestione consapevole delle raccolte, Milano, Provincia di Milano, 2002.

Dall'Unione europea la Carta dei diritti fondamentali, "AIB notizie", 13 (2001), n. 3, pp. 2-5.

Dalle pubblicazioni ufficiali alla documentazione di fonte pubblica: il ruolo delle biblioteche tra controllo bibliografico e diffusione dell'informazione, giornata di studio promossa dalla

Biblioteca della Camera in collaborazione con l'Associazione Italiana Biblioteche, Roma, 23 ottobre 1998, Roma, Camera dei deputati, 2000 (Ricerche e convegni).

- C. DE FRANCESCO, *Computer e internet per lavorare con i testi: stile, struttura e raccolta delle informazioni*, Milano, Franco Angeli, 2001 (Trend: le guide in un mondo che cambia, 133).
- M. DE GREGORIO, *Società dell'informazione: professioni a confronto*, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 3/4, pp. 4-9.
- M. DE MARCHI, M. ROCCHI, *Le politiche editoriali delle riviste scientifiche: come valutarle. Test statistici di un modello dell'impact factor*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 19, pp. 30-34.
- R. DE MORI, T. POGGIO, *Information retrieval e biblioteche digitali*, "Technology review", 13 (2000), n. 1, pp. 46-51.
- A. DE ROBBIO, *A proposito di digital library*, "Bollettino AIB", 42 (2002), n. 1, pp. 61-66.
Con DoIS l'informazione professionale è in linea: un progetto per descrivere e rendere disponibile sul web la documentazione di ambito LIS, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 9, pp. 20-22
URI, URN e URL: una questione di definizione. Universal versus Uniform, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 30-37.
- C. DE SIMONE, M. MATTIOLI, *Internet nell'editoria*, Fiesole, Nardini, 1999 (Scuola del libro).
- F. DELL'ORSO, *La nuova BPI: nel Centro Pompidou di Parigi riapre rinnovata la Bibliothèque publique d'information*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 5, pp. 20-26.
Reference Manager: aggiornamento di un bibliography formatting software, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 38-41.
- E. DI BENEDETTO, *Seduzione e inganni della multimedialità*, "Bibelot", 6 (2000), n. 3, p. 8.
- E. DI BENEDETTO, G. GATTI, *L'informazione bibliografica in Internet: una rassegna orientativa*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 67 (1999), n. 3, pp. 49-62.
- R. DI CESARE, *Caratteristiche della base dati SIGLE e prospettive del centro italiano di Riferimento*, "AIDA Informazioni", 14 (1996), n. 1, pp. 37-39.
- G. DI DOMENICO, *Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 8, pp. 50-55.
- G. DI DOMENICO, M. ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca: la prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Bibliografica, 1998 (Bibliografia e biblioteconomia, 52).
- G. DIEGOLI, *Dal Web hosting al managed hosting: il Web diventa cruciale*, "Notizie dal Cineca", 2001, n. 41/42, pp. 27-29.

- F. DI GIAMMARCO, *La biblioteca ibrida, verso un sistema informativo integrato*, "AIB notizie", 14 (2002), n. 4, pp. 9-10.
Giornata informativa nell'ambito del V Programma quadro (1998-2002) delle information society technologies, "AIB notizie", 13 (2001), n. 3, p. 9.
Hyperion: archivi digitali via Web, "AIB notizie", 14 (2002), n. 1, p. 6.
La tecnologia e-book per la biblioteca digitale, "AIB notizie", 13 (2001), n. 11, p. 2.
- The digital library: challenges and solutions for the new millennium, proceedings of an international conference held in Bologna, Italy, June 1999*, a cura di P. Connolly e D. Reidy, Boston, IFLA, 2000.
- S. DI MAJO, *Cosa cambia nella politica delle collezioni?*, "Bollettino AIB", 41 (2001), n. 2, pp. 191-196.
- G. DI PIETRO, S. GOMEZ Y PALOMA, *Il Mediterraneo come crocevia economico-culturale*, "Economia della cultura", 10 (2000), n. 1, pp. 49-55.
- F. DIOZZI, *Documentazione*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1998 (ET. Enciclopedia tascabile, 15).
Informazione in linea, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993.
La risorsa informazione, "Osservatorio tecnologico", 1 (1995), pp. 36-37.
"Tomorrow never knows": è possibile individuare le tendenze della società dell'informazione?, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 2, pp. 8-15.
- La documentazione di fonte pubblica in rete: nuovi ruoli per bibliotecari, archivisti, giuristi informatici*, in *L'informazione delle pubbliche amministrazioni*, a cura di F. Merloni, Rimini, Maggioli, 2002 (Strumenti di diritto pubblico), pp. 239-356.
- Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983.
- Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità, Atti del IV Convegno Nazionale AIDA, Roma, 10-12 febbraio 1993*, a cura di M. P. Carosella e P. Fratarcangeli, Padova, Mediagraf, 1994.
- Documentazione*, a cura di D. Lombello e V. Marzi, Padova, CLEUP, 2001.
- Documentazione*, Roma, Fondazione Ugo Bordoni, 1997.
- Il documento immateriale: ricerca storica e nuovi linguaggi*, a cura di G. Abbattista e A. Zorzi, "L'indice dei libri del mese", 17 (2000), n. 5, pp. 1-12.
- La documentazione in Italia. Scritti in occasione del Centenario della FID*, a cura di A. M. Paci, Milano, Franco Angeli, 1996.

- P. DUBINI, *Economia delle aziende culturali*, Milano, Etas, 1999 (Economia della cultura & dell'informazione).
- C. DUMONTET, *Cresce l'impegno per favorire l'uso delle tecnologie dell'informazione: e nei comuni londinesi alle biblioteche pubbliche subentrano gli idea stores*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 1, pp. 72-74.
- A. EDMUNDS, A. MORRIS, *The problem of information overload in business organizations: a review of the literature*, "International journal of information management", 20 (2000), pp. 17-28.
- E. ELLI, C. LANTONE, *Biblioteche al top*, "Campusweb", 2002, n. 4, pp. 22-28.
- A. ENSOLI, G. MARCONI, *Biblioteche digitali: sistemi e tecnologie*, Roma, CNR, 24 marzo 2000, "AIDA Informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 41-44.
- J. EPSTEIN, *Il futuro di un mestiere: libri reali e libri virtuali*, Milano, Sylvestre Bonnard, 2001 (Il sapere del libro).
- A. ETZIONI, *Sociologia dell'organizzazione*, Bologna, il Mulino, 1981.
- Euroguida I&D dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione*, versione ufficiale italiana di M. P. Carosella e D. Bogliolo, Fiesole, Casalini libri, 2000.
- S. FABRI, *Media & Teche &...note*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 10, pp. 4-5.
- O. FALANGOLA, *Comunicazione e marketing della biblioteca*, "AIB notizie", 10 (1998), n. 11, pp. 16-17.
- P. FALCHETTA, *Guida breve alla digitalizzazione in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 9, pp. 52-67.
- R. FALZOI, *Attività di documentazione per il sistema formativo*, "Magazine", 3 (1994), n. 7, pp. 16-17.
Scheda: Il documentalista nella formazione, "Magazine", 3 (1994), n. 7, p. 18.
- M. FEENEY, M. GRIEVES, *The value and impact of information*, London, Bowker Saur, 1994.
- F. FERRAROTTI, *La perfezione del nulla: promesse e problemi della rivoluzione digitale*, Roma/Bari, Laterza, 1997 (Saggi tascabili Laterza, 205).
- G. FINOCCHIARO, *Diritto dell'informatica*, "L'informazione bibliografica", 27 (2001), n. 3, pp. 373-381.
- H. FONDIN, *La scienza dell'informazione: postura epistemologica e specificità disciplinare*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 5-24.

- G. FOUCARD, *Ricerca su Internet*, Milano, Mondadori, 2000 (I portatili).
- Fonti elettroniche di informazione in economia e diritto*, a cura di L. Maffei, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1995.
- Il FSE nel WEB: analisi della comunicazione attraverso Internet*, a cura di I. Pitoni, Roma, 2002 (I libri del Fondo sociale europeo).
- A. FUSI, *Il linguaggio elettronico*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 1, pp. 5-8.
- Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informatiche: convegno di studi, Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di B. Orrù e P. Mascia, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1997.
- G. GALLI, M. D'AMATO, C. LEOMBRONI, *Funzione e gestione*, Roma, Ministero per i beni culturali e ambientali/RAI/Italia lavoro/AIB, 1998 (Mediateca 2000, 2).
- A. GALLUZZI, *Strumenti di valutazione per i servizi digitali: quali strategie in un contesto ibrido?*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 10, pp. 6-14.
La valutazione del reference in era digitale, "L'informazione bibliografica", 27 (2001), n. 2, pp. 229-240.
- M. GAMBARO, C.A. RICCIARDI, *Economia dell'informazione e della comunicazione*, Roma/Bari, Laterza, 1997 (Università Laterza. Economia, 11).
- P. GARGIULO, *Evoluzione della distribuzione dell'informazione in Italia*, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 1, pp. 16-26.
- M. GENZ, *Lavorare al servizio del reference: evoluzione e definizione di un profilo professionale*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 9, pp. 60-69.
- M. GHERA, *Finché c'è comunicazione, c'è speranza... (negli istituti culturali e altrove)*, "AIB notizie", 10 (1998), n. 7, p. 7.
- A. GIANNARELLI, *La descrizione del film*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, Regione Lazio-CARL, 1995, pp. 55-72.
- T. GIORDANO, *Biblioteche digitali: la nuova frontiera della cooperazione*, "Bollettino AIB", 38 (1998), n. 3, pp. 269-273.
Consorzi per la condivisione di risorse informative elettroniche: nuovi scenari e nuovi modelli, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 7, pp. 16-26.
Digital resource sharing and library consortia in Italy, "Information technology and libraries", 19 (2000), n. 2, pp. 84-89.
"Futuro no problem?": convergenza tecnologica e patrimonio culturale, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 4, pp. 393-398.

- Library consortium models in Europe: a comparative analysis*, "Alexandria", 14 (2002), n. 1, pp. 41-52.
- M. GIORGI, *Alcune riflessioni sulla relazione "comunicazione-informazione"*, "Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 12 (1998), pp. 319-334.
- M. GIUA, *L'apporto delle imprese alla cultura fra sponsorizzazione e mecenatismo*, "Economia della cultura", 10 (2000), n. 3, pp. 357-365.
- C. GNOLI, *Informazioni o rumore?: gli utenti di fronte alla complessità dei servizi in rete*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 1, pp. 24-29.
WWW da bibliotecari: tradizione documentaria applicata alla rete nell'esperienza di AIB-WEB, "Bollettino AIB", 42 (2002), n. 1, pp. 43-56.
- M. GOUT, *Note sulla documentazione tecnica*, "Accademie e Biblioteche d'Italia", 15 (1941), n. 4, pp. 2-8.
- S. GRILLI, *La biblioteca di fronte alle nuove tecnologie*, "Culture del testo e del documento", 2001, n. 6, pp. 101-114.
- T. GRIMALDI, *Scienza dell'informazione e comunità della comunicazione*, "Il bibliotecario", 15 (1998), n. 2, pp. 193-209.
- M.P. GUERMANDI, *Fermate le IT!: riflessioni a margine di un convegno milanese sulle nuove tecnologie e i beni culturali*, "IBC", 9 (2001), n. 4, pp. 40-42.
- L. GUERRA, E. PELIZZARI, *Approval plan EDI: il futuro delle acquisizioni in biblioteca?*, "Bollettino AIB", 41 (2001), n. 1, pp. 21-30.
- M. GUERRINI, *Il catalogo della biblioteca ibrida: una rivoluzione copernicana. Nuove strategie per favorire un'informazione integrata ed efficace*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 6, pp. 44-51.
Il catalogo di qualità, Firenze, Pagnini e Martinelli/Regione Toscana, 2002 (Toscana beni librari, 15).
- C. GUINCHAT, Y. SKOURI, *Guide pratique des techniques documentaires*, Vanves, EDICEF, 1996.
- W. HARPER, *Diventare professionista dell'informazione in Gran Bretagna: opportunità e tendenze*, "Culture del testo e del documento", 2001, n. 4, pp. 143-147.
- T. HAYWARD, J.E. BROADY, *The role of information in the strategic management process*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 4, pp. 257-272.
- M.W. HILL, *The impact of information on society*, London, Bowker-Saur, 1999.

- R.L. HOPKINS, *Countering the information overload: the role of the librarian*, "The reference librarian", 1995, n. 49/50, pp. 305-333.
- M. INFELISE, *Prima dei giornali: alle origini della pubblica informazione (secoli XVI e XVII)*, Roma/Bari, Laterza, 2002 (Quadrante Laterza, 115).
- Information management e ricerca scientifica: coordinate per documentare l'aerospazio*, a cura di F. Diozzi e R. Sannino, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 2/3, pp. 39-97.
- L'informazione delle pubbliche amministrazioni*, a cura di F. Merloni, Rimini, Maggioli, 2002 (Strumenti di diritto pubblico).
- Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, a cura di P. Costanzo Capitani e A. M. Paci, Roma, CNR-ISRDS-AIDA, 1992.
- Informazione e impresa. Flussi informativi e gestione della documentazione nelle imprese edili*, a cura di A. Valente, Milano, Franco Angeli, 1996.
- P. INGWERSEN, N. OLE PORS, *Information science. Integration in perspective*, Copenhagen, Royal School of Librarianship, 1996.
- P. INNOCENTI, *Designet: knowledge e information management in un sistema conoscitivo per il design*, *Facoltà del design, Politecnico di Milano, 8 febbraio 2002*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 95-98.
- Internet e informazione scientifica: opportunità e problemi aperti*, a cura di C. Basili, Roma, CNR-ISRDS, 1995.
- D. DE KERCKHOVE, *La pelle della cultura: un'indagine sulla nuova realtà elettronica*, a cura di C. Dewdney, Genova, Costa & Nolan, 1996.
- M. KLEMS, *Informationsbroking, Mit einem Informationsbroker durch die Netze und Online-Datenbanken der Welt*, Wiesbaden, Westdeutscher, 1994.
- P. KÖNIGER, K. JANOWITZ, *Drowning in information, but thirsty for knowledge*, "Journal of information management", 15 (1995), n. 1, pp. 5-16.
- J.T. KOSKI, *Reflections on information glut and other issues in knowledge productivity*, "Futures", 33 (2001), pp. 483-495.
- G. LAZZARI, *La Biblioteca della Camera servizio di documentazione parlamentare e servizio bibliografico nazionale*, in *Il parlamento della Repubblica: organi, procedure, apparati*, Roma, Camera dei deputati, 1999.
- C. LEOMBRONI, *Biblioteche e multimedialità*, "Economia della cultura", 11 (2001), n. 1, pp. 79-89.

- H. LESCA, E. LESCA, *Gestion de l'information: qualité de l'information et performances de l'entreprise*, Paris, Litec, 1995.
- C. LETEINTURIER, *Documentaliste. Une profession en quête d'identité*, Paris, ADBS, 1995.
- Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991.
- Librarianship and information work worldwide 2000*, London, Bowker Saur, 2000.
- G. LIMONGIELLO, *Società Internet, sezione italiana di Internet Society, anno uno*, "Bollettino del CILEA", 2001, n. 79, p. 34.
- B. LONGO, *Dal progetto web all'integrazione dei servizi: tendenze e prospettive per la gestione delle tecnologie dell'informazione in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 7, pp. 28-37. *La nuova editoria: mercato, strumenti e linguaggi del libro in Internet*, Milano, Bibliografica, 2001 (I mestieri del libro, 19).
- G. LOTTO, *Per misurare le reti*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 10, p. 10.
- A. LOVARI, *Il valore della comunicazione nell'esperienza del Liaison office dell'Università di Siena*, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 17-23.
- L. LUBIANA, *Acquisire libri in ambiente elettronico: come cambiano i protagonisti e le procedure*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 7, pp. 34-44.
- G. LUGHI, *Parole on line: dall'ipertesto all'editoria multimediale*, Milano, Guerrini, 2001 (Alf@net: testi e strumenti per la società dell'informazione).
- M. LUPI, *Da "search engines" a "shop engines"*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 1, pp. 4-9.
- W.W. MACMAHON, *Un système d'information pour la gestion fondé sur l'efficience*, Paris, UNESCO, 1994.
- L. MAFFEI, *Il knowledge management nella società della conoscenza: una risorsa per gli attori della governance, Roma 28 gennaio 2002*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 91-93. *Online Information '99, Londra, 9-11 dicembre 1999*, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 3/4, pp. 11-13. *Overload dell'informazione: tra pull e push*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 10-14. *Scholarly communication reconsidered: priorities in the academic world and born digital/born again digital publications, Firenze, 21 gennaio 2002*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 87-90.
- S. MAGRINI, *Verso la "Biblioteca digitale italiana"*, "Bibelot", 7 (2001), n. 3, p. 9.
- G. MALGAROLI, *La gestione delle risorse documentarie*, "Sfogliolibro", 1998, n. 12, pp. 24-27.

- S.M. MALINCONICO, *Biblioteche digitali: prospettive e sviluppo*, "Bollettino AIB", 38 (1998), n. 3, pp. 275-301.
Biblioteche virtuali, bibliotecari reali, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 4, pp. 12-20.
- F. MAMOLI, *Vieni a conoscere la tua biblioteca: un progetto di marketing e di comunicazione efficace per le biblioteche dell'Università di Parma*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 10, pp. 24-30.
- Il Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche: atti del seminario svoltosi a Milano il 25 ottobre 1996*, a cura di O. Foglieni e C. Rosini, Milano, Regione Lombardia/AIB, 1998.
- M. MARCHINI, *Formazione e servizi: un esempio di collaborazione tra privato e pubblico*, in *L'automazione delle biblioteche nel Veneto: aspetti formativi e gestionali*, Venezia, Palazzo Querini Stampalia, S. Maria Formosa, 6-7 dicembre 1996, a cura di C. Rabitti, Venezia, Fondazione scientifica Querini Stampalia, 1997 (Queriniana, 24), pp. 45-48.
- Un mare di informazioni. Romagna: guida alle biblioteche, case editrici, centri di documentazione, centri di informazione, editori*, a cura di M. A. Barlotti, Ravenna, Provincia di Ravenna/Unità operativa Biblioteche, 1998.
- C. MARTINI, *L'automazione in biblioteca*, in *La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G. V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000, pp. 75-119.
- F. MARULLO ANZALONE, *Il project management nelle biblioteche*, in *La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G. V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000, pp. 259-272.
- R. MARZOLI, *Biblioteche e apprendimento nella società dell'informazione*, Roma, 22 giugno 2000, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 36-37.
La terminologia tra lessicologia e documentazione: aspetti storici e importanza sociale, Roma, 6 aprile 2000, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, p. 34.
- G. MAZZOLENI, *Comunicazione e media*, "L'informazione bibliografica", 27 (2001), n. 2, pp. 195-207.
- R. MAZZONI, *Internet crea nuove architetture: la rivincita dei bibliotecari*, "PC professionale", 1999, n. 104, p. 9.
- P. MAZZUCCHI, *Standard di comunicazione. XML: un nuovo acronimo per l'editoria*, "Giornale della libreria", 114 (2001), n. 6, pp. 33-34.
L'usabilità dei siti web, "Giornale della libreria", 113 (2000), n. 9, pp. 32-33.
- La mediazione editoriale*, a cura di A. Cadioli, E. Decleva e V. Spinazzola, Milano, Il Saggiatore/Fondazione Arnoldo e Alberto Mondadori, 1999.
- La memoria del sapere*, "Technology review", 13 (2000), n. 3, pp. 33-71.
- Memoria e ricerca in Internet*, a cura di O. Rossini, Roma, L'Erma di Bretschneider, 2000.

- A. MERLO, G. RAVERA, *La comunicazione quale fattore di integrazione multiculturale*, "Economia della cultura", 11 (2001), n. 3, pp. 353-361.
- N. MEROLA, *La biblioteca al tempo della globalizzazione mediatica*, "Rnotes: appunti della Rubbettino editore", 2001, n. 10, pp. 52-53.
- F. METITIERI, R. RIDI, *Biblioteche in rete: istruzioni per l'uso*, Roma/Bari, Laterza, 2002 (Manuali Laterza, 164).
Ricerche bibliografiche in Internet: strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali, Milano, Apogeo, 1998 (Connessioni).
- G.A. MILLER, *The magical number seven, plus or minus two: some limits on our capacity for processing information*, "Psychological review", 63 (1956), pp. 81-97.
- E. MIRARCHI, *Biblioteca 2000: il futuro è già cominciato con gli operatori di mediateca*, "D: la Repubblica delle donne", 1997, n. 81, p. 118.
- M.C. MISITI, *I progetti multimediali nelle biblioteche statali*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 67 (1999), n. 1, pp. 55-60.
- D. MCKAY, *Effective financial management in library and information services*, London, ASLIB, 1995.
- G. MCMURDO, *Changing contexts of communication*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 2, pp. 140-146.
- P.K. MCPHERSON, *Accounting for the value of information*, "Aslib Proceedings", 46 (1994), n. 9, pp. 203-215.
- G. MONTECCHI, F. VENUDA, *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Bibliografica, 1995.
Manuale di biblioteconomia, 2 ed., Milano, Bibliografica, 2000 (Bibliografia e biblioteconomia, 50).
- I. MONTIS, *Le nuove professioni del Web*, Roma, Carocci, 2001 (Le bussole, 4. Scienze della comunicazione).
- R. MORRIELLO, *Internet, intermediari e utenti: un linguaggio comune?: gli internati [ma internauti] a consesso: il cammino si è fatto lungo e lo strumento cerca un nuovo metodo di comunicazione*, "AIB notizie", 12 (2000), n. 10, pp. 17-19.
- S. MINETTO, *The Genoa University library network*, "The electronic library", 15 (1997), n. 4, pp. 295-296.
- W. MORGESE, *Implementare il "datawarehouse" nell' I&D: riflessioni preliminari e descrizione di una esperienza in atto*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 3, pp. 7-11.

Un magazzino di e-dati in biblioteca: come integrare nella tradizionale "scatola degli attrezzi" dei professionisti dell'I&D l'archiviazione e l'operationalizzazione digitali di informazioni a supporto delle decisioni di management, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 2, pp. 38-46.

Multimedialità nelle biblioteche lombarde, Milano, Regione Lombardia/Direzione generale cultura/Servizio biblioteche e sistemi culturali integrati, 1999.

F. NARDI, *Il seminario di Riccardo Ridi su "Strumenti e strategie per la ricerca di informazioni in Internet"*, "Vedi anche", 12 (2000), n. 3, pp. 8-9.

N. NEGROPONTE, *Essere digitali*, Milano, Sperling & Kupfer, 1995.

T.H. NELSON, *Literary machines 90.1: il progetto Xanadu*, Padova, Muzzio, 1992.

J. NIELSEN, *Web usability*, Milano, Apogeo, 2000.

D. NORMAN, *Il computer invisibile*, Milano, Apogeo, 2000.

V. NOTARNICOLA, *Nuove strategie di marketing e modelli di interazione in biblioteca: al convegno scientifico del Palazzo delle Stelline*, "Vedi anche", 13 (2001), n. 1/2, p. 6.

A.M. PACI, *La metainformazione e la documentazione scientifica: nuovi elementi informativi per la gestione e la diffusione di contenuti e conoscenze per l'innovazione*, "Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 16 (2002), pp. 225-234.

Orientare i sistemi di informazione all'utente: gli obiettivi del progetto di ricerca europeo SESAM (System for Electronic Support of Academic Material), "Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 12 (1998), pp. 301-318.

User-oriented approach to Web referral: Museo Mediator and the hyperguide for health prevention, "The electronic library", 19 (2001), n. 1, pp. 25-30.

A. PAGAMONCI, *Il SIGLE e l'EAGLE: un percorso di politica comunitaria e di cooperazione europea in materia di informazione scientifica*, "Bollettino AIB", 25 (1987), n. 3/4, pp. 348-366.

E. PANICUCCI, *Biblioteche e Web: nuovi strumenti e nuovi modelli di accesso all'informazione*, "Archivi & computer", 10 (2000), n. 2, pp. 170-173.

Linguaggi e siti: la storia on line, "Archivi & computer", 10 (2000), n. 1, pp. 61-64.

M. PAPARELLA, I. TORRE, *Tecnologia Internet e comunicazione aziendale: realtà e prospettive*, Torino, UTET università, 1999.

R. PARASCANDOLO, G. LANDUCCI, *Il sistema dell'informazione e il mercato dell'editoria multimediale*, Roma, Ministero per i beni culturali e ambientali/RAI/Italia lavoro/AIB, 1998 (Mediateca 2000, 7).

F. PELLIZZI, *Il testo moltiplicato: umanisti e tecnologie digitali*, "IBC", 9 (2001), n. 4, pp. 43-48.

Per un rafforzamento della cooperazione culturale nell'Unione Europea, "Economia della cultura", 11 (2001), n. 3, pp. 429-432.

G. PERESSON, *Che cosa è un editore?: convegno sull'editoria nell'era digitale*, "Giornale della libreria", 113 (2000), n. 4, pp. 27-29.

Il futuro del futuro: convegno sull'editoria nell'era digitale, "Giornale della libreria", 113 (2000), n. 3, pp. 18-22.

M. PESENTI, *La ricerca in Internet: come orientarsi. Considerazioni di metodo*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 10, pp. 14-17.

H. PETROSKI, *Libri e scaffali*, "L'informazione bibliografica", 28 (2002), n. 1, pp. 7-20.

P. PETRUCCI, *Documentazione, informazione e conoscenza. Il sistema della documentazione. Atti del II Convegno nazionale AIDA. VERONA, 12-13 novembre 1986*, Roma, 1987 (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, XL).

A. PETRUCCIANI, *La valutazione dei sistemi di ricerca documentaria*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), n. 1, pp. 21-36.

L. PICCI, *La comunicazione scientifica e l'economia dell'informazione*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 3, pp. 28-33.

G. PILI, *Biblioteca digitale e informazione professionale*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 1, pp. 10-16.

J. PINTEA, *Système documentaire et système d'information dans l'entreprise*, "Documentaliste. Sciences de l'information", 33 (1996), n. 6, pp. 280-285.

P. PISTONE, *Questioni di data-base repertorio*, "Informatica & documentazione", 24 (1998), n. 2, pp. 17-18.

D. PITTO, *L'introduzione al Web publishing*, "Vedi anche", 13 (2001), n. 2, p. 3.

M.F. PLASSARD, *International Conference on Electronic Resources: definition, selection and cataloguing, Rome, 26-28 November 2001*, "International cataloguing and bibliographic control", 31 (2002), n. 2, pp. 37-38.

I. POGGIALI, *Bibliocom: le professioni della conoscenza e dell'informazione per lo sviluppo del paese*, "AIB notizie", 12 (2000), n. 8, pp. 2-3.

Le politiche comunitarie per la cittadinanza europea, a cura di I. Pitoni, Roma, 2001 (Le monografie del CDS: temi e strumenti).

E. POLTRONIERI, *Da "Information outlook"*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 2, p. 18.

- L'evidenza scientifica nella ricerca e nella professione*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 2, p. 18.
- Itinerari periodici*, "AIB notizie", 14 (2002), n. 4, p. 15.
- Origine ed evoluzione della scienza dell'informazione*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 3, pp. 14-15.
- V. PONZANI, *Quale formazione per bibliotecari e documentalisti?*, "AIB notizie", 15 (2003), n. 3, p. 7.
- I. POOL, *Tecnologie senza frontiere: le telecomunicazioni nell'era globale*, a cura di E.M. Noam, Torino, Telecom Italia/UTET libreria, 1998 (Mediamorfosi).
- Professionalismi europei: il portale AIDA per gli specialisti dell'informazione*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 4, pp. 13-29.
- C.R. PUCCI, *Gli standard internazionali ISO del settore documentario*, "AIDA Informazioni", 13 (1995), n. 1, pp. 29-34.
- G.A. PULITANÒ, *Il Centro documentazione servizi amministrativi dell'Università di Pisa*, "Bibelot", 4 (1998), n. 3, p. 10.
- D. PUTTNAM, *Citizens of the information society*, "Journal of information science", 22 (1996), n. 1, pp. 1-11.
- La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 2001 (Il cantiere biblioteca, 9).
- Raccomandazioni per la realizzazione di servizi multimediali nella biblioteca pubblica*, Milano, Regione Lombardia/Culture identità e autonomie della Lombardia/Beni librari, biblioteche e sistemi documentari, 2002.
- S.R. RANGANATHAN, *Library Manual*, Bombay-London-New York, Asia Publishing House, 1962.
- F. RAFFA, *Come ci si iscrive???: a proposito di qualità della comunicazione in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 26-29.
- R. RAIELI, *MultiMedia Information Retrieval: un sistema avanzato per il reperimento dell'informazione multimediale*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 10, pp. 16-28.
- M.S. RASETTI, *L'odalisca sul riscio: l'uso del sito Web come strumento di management per valutare e dirigere i processi organizzativi in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 9, pp. 8-20.
- Repertorio delle professioni. Area occupazionale Beni culturali: caratteristiche, funzioni e figure professionali*, Roma, ISFOL, 1999.

- C. REVELLI, *Dare informazioni: come e a chi. 1: Definizioni teoriche e competenze pratiche*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 42-46.
Dare informazioni: come e a chi. 2: L'importanza di mettere il pubblico in grado di usare efficacemente la biblioteca, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 2, pp. 56-64.
L'informazione e le informazioni. 1: I molteplici significati di un termine che conosce una crescente fortuna in biblioteca e nelle discipline che più la riguardano, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 8, pp. 58-62.
L'informazione e le informazioni. 2: Il "centro nervoso della biblioteca" verso nuove modalità di servizio, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 9, pp. 54-59.
- M.L. RICCIARDI, *Nuovi profili professionali*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 5, p. 16.
- R. RIDI, *La biblioteca virtuale come ipertesto*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), n. 4, pp. 10-20.
Dal canone alla rete: il ruolo del bibliotecario nell'organizzazione del sapere digitale, in *Come cambia la professione nell'era digitale: atti del convegno, Milano, 12-13 marzo 1998*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 1999, pp. 62-76.
Dal villaggio a Xanadu e ritorno, "Technology review", 13 (2000), n. 3, pp. 46-53.
Iper testi, ipercataloghi e ipermappe: il ruolo dell'immagine nel cuore della biblioteca, in *Biblioteca e nuovi linguaggi: come cambiano i servizi bibliotecari nella prospettiva multimediale*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 1998 (Il cantiere biblioteca, 4), pp. 52-63.
La qualità del Web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete: alcuni requisiti fondamentali, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 50-61.
Ricerca e selezione delle fonti di informazione. Roma, Ministero per i beni culturali e ambientali/RAI/Italia lavoro/AIB, 1998 (Mediateca 2000, 3).
Il ruolo del bibliotecario nella società dell'informazione elettronica reticolare, in *Il futuro è arrivato troppo presto? Internet, biblioteche ed accesso alle risorse informatiche: convegno di studi, Cagliari, 14-15 novembre 1996*, a cura di B. Orrù e P. Mascia, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1997, pp. 51-57.
Lo specchio digitale: la comunicazione elettronica della biblioteca tra integrazione e interazione, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 6, pp. 46-52.
Vecchio vino in una botte nuova: perché la biblioteca non può che essere ibrida, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 5, pp. 42-45.
Vittime del fuoco amico: mito e realtà delle interfacce amichevoli, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 5, pp. 12-17.
Il Web bibliotecario come incunabolo digitale, in *Riforma universitaria e rivoluzione dei media: una sfida per le biblioteche universitarie, atti del convegno internazionale a Bolzano, 28-29 settembre 2000*, a cura di F. Berger e K. Kempf, Firenze, Casalini libri, 2001, pp. 59-72.
- R. RIECHEL, *Public library services to business*, New York, Neal-Schuman, 1994.
- Riforma universitaria e rivoluzione dei media: una sfida per le biblioteche universitarie, atti del convegno internazionale a Bolzano, 28-29 settembre 2000*, a cura di F. Berger e K. Kempf, Firenze, Casalini libri, 2001.

- F. RINALDINI, *La Mediateca si fa grande*, "IBC", 10 (2002), n. 1, p. 95.
- N. RIVITTI, *Il documento: dalla terracotta al disco magnetico ottico*, "Informatica e documentazione", 23 (1996), n. 3/4, pp. 81-84.
- F. ROLE, *Les systèmes d'identification de documents*, "Documentaliste", 32 (1994), n. 1, pp. 43-47.
- M. ROLLE, *Reti bibliotecarie, qualità dei servizi, professionalità dei bibliotecari*, "Bibelot", 6 (2000), n. 3, p. 2.
- F. ROSA, *Le nuove forme di gestione delle biblioteche: siamo un po' tutti... esternalizzati?*, "AIB notizie", 15 (2003), n. 1, pp. 9-10.
- F. ROSSI, *Multimedialità in biblioteca*, "IBC", 8 (2000), n. 2, pp. 83-84.
- J.E. ROWLEY, *Selection and evaluation of software*, "Aslib Proceedings", 45 (1993), n. 3, pp. 77-81.
- A. SALARELLI, *Affrontare l'information overload: una riflessione sulle patologie da eccesso di informazione*, "Bollettino AIB", 42 (2002), n. 1, pp. 7-22.
- A. SAMBATARO, *Documentazione vs bibliografia?: un aspetto della dialettica fra tradizione e rivoluzione tecnologica*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 6, pp. 12-18.
- P. SAMMARCO, *Contratto di fornitura di sistema informatico creato su commissione e trasferimento dei diritti*, "Informatica & documentazione", 24 (1997), n. 3, pp. 117-129.
- M. SANTORO, *Esplorando il mondo 3: breve viaggio tra le meraviglie e gli assilli dell'informazione elettronica*, "Culture del testo", 1997, n. 8, pp. 7-27.
- G. SANTUCCI, *The information society and the challenge for Europe*, "Managing Information", 2 (1995), n. 1/2, pp. 20-24.
- A. SARDELLI, *La biblioteca come processo di gestione per la documentazione*, "U & C: unificazione & certificazione", 46 (2002), n. 10, pp. 13-15.
Dalla certificazione alla qualità totale, Milano, Bibliografica, 2001 (Bibliografia e bibliotecnologia, 62).
La letteratura grigia fra qualità e comunicazione, "Archivi & Computer", 7 (1997), n. 1/2, pp. 20-24.
- E. SARNO, *Multimediale in famiglia: il parco macchine in Italia*, "Giornale della libreria", 111 (1998), n. 6, pp. 26-28.
Offerta e uso dei media: rapporto sulla comunicazione in Italia, "Giornale della libreria", 114 (2001), n. 6, pp. 41-42.

- I. SCHMIDT-BRAUL, G. VITIELLO, *New Book Economy: a project for the adaptation of the book profession to industrial changes*, "Information Europe", 2 (1997), n. 1, pp. 23-25.
- E. SEGNA, *Il documentalista multimediale... questo sconosciuto*, "AIB notizie", 10 (1998), n. 4, pp. 12-13.
- P.G. SCHUMAN, *Advocacy e strategie di comunicazione: l'esperienza dei bibliotecari americani*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 4, pp. 14-20.
- T.S. SCHWEIZER, *Giganti multimediali, editori e nuove tecnologie digitali*, "Economia della cultura", 11 (2001), n. 2, pp. 249-263.
- A. SCIORTINO, *La biblioteca pubblica all'ingresso del XXI secolo: nuovo ruolo e nuovi servizi, Bagno a Ripoli, 26-27 marzo 1999*, "Archivi & computer", 9 (1999), n. 2, pp. 132-136.
- A. SCOLARI, *Lavorare insieme nell'era digitale: il modello italiano*, in *L'automazione delle biblioteche nel Veneto: tra gli anni '90 e il nuovo millennio, atti del decimo Seminario Angela Vinay, 29-30 gennaio 1999*, a cura di C. Rabitti, Venezia, Fondazione scientifica Querini Stampalia, 2000, pp. 110-113.
- R.W. SCOTT, *Le organizzazioni*, Bologna, il Mulino, 1985.
- Seminario "I profili professionali europei dell'informazione e documentazione: Euroguida I&D", Roma, Bibliocom 2000, 27 ottobre 2000, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 3/4, pp. 10-11.
- C. SECCHI, *Il documents centre dell'IFAD: un'esperienza di integrazione*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 1, pp. 46-49.
- C. SHANNON, W. WEAVER, *The mathematical theory of communication*, Urbana IL, University of Illinois, 1949.
- C. SHAPIRO, H.R. VARIAN, *Information rules: le regole dell'economia dell'informazione*, Milano, Etas, 1999 (Economia).
- J.H. SHERA, *Information Science and the Theory of Librarianship*, "International Information, Communication and Education", 1 (1982), n. 1, pp. 9-16.
- J.H. SHERA, D.B. CLEVELAND, *History and Foundations of Information Science*, "Annual Review of Information Science and Technology", 12 (1977), pp. 249-275.
- P. SIRITO, *L'informazione elettronica in biblioteca: strategie e tattiche*, in *La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G. V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000, pp. 209-224.
- La Società dell'informazione e l'Europa delle conoscenze: tendenze e politiche comunitarie*, a cura di I. Pitoni, Milano, Franco Angeli, 2001 (Strumenti e ricerche, 96).

- G. SOLIMINE, *C'è post@ per te: come cambia il nostro modo di comunicare*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 2, p. 87.
Gestione e innovazione della biblioteca, Milano, Bibliografica, 1990.
Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e documenti, Manziana, Vecchiarelli, 1995.
Misurazione e valutazione nelle biblioteche italiane: esperienze e strumenti di lavoro, "Culture del testo e del documento", 2001, n. 4, pp. 99-107.
Ora la gestione è più consapevole, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 1, pp. 18-19.
Le raccolte delle biblioteche: progetto e gestione, Milano, Bibliografica, 1999 (Bibliografia e biblioteconomia, 55).
Riflessioni sull'esigenza di un canone biblioteconomico per la gestione delle collezioni, "Accademie e biblioteche d'Italia", 67 (1999), n. 1, pp. 5-18.
- G. SOLIMINE, P.G. WESTON, C. FASELLA, *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca*, Firenze, Ifnia, 1994.
- G. SOLINAS, *Qualità e knowledge management in biblioteca: la gestione della conoscenza nei processi innovativi*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 7/8, pp. 62-70.
- A.J. STANLEY, P.S. CLIPSHAM, *Information overload: myth or reality?*, "IEE Colloquium on IT strategies for information overload", 1997, digest n. 340, pp. 1-4.
- Storia della comunicazione in Italia: dalle Gazzette a Internet*, a cura di A. Varni, Bologna, il Mulino, 2002 (Percorsi).
- E. SUTTER, *La fiabilisation de la documentation technique, financière, administrative et commerciale au sein des entreprises*, "Documentaliste", 32 (1995), n. 3, pp. 142-146.
- R. TAMBURRINI, *Innovazione in biblioteche: le nuove tecnologie per una maggiore efficacia dei servizi biblioteconomici*, "Athenet: periodico dell'Università di Pisa", 2000, n. 1, pp. 22-23.
- A.M. TAMMARO, *Centri di risorse didattiche multimediali: problematiche e tendenze in Italia*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 3, pp. 6-16.
La comunicazione scientifica e il ruolo delle biblioteche: verso sistemi alternativi di pubblicazione, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 8, pp. 78-82.
La cooperazione non è più un mito: sui consorzi bibliotecari, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 8, pp. 78-82.
Dall'accesso alla conservazione, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 2, pp. 80-84.
Misurazione e valutazione della biblioteca digitale: come definire i nuovi indicatori di rendimento, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 1, pp. 66-70.
- Tecnologia dell'informazione, società, economia, lavoro*, Roma, Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro, 1997 (Documenti CNEL, 6).

- T.J. TIDLINE, *The mythology of information overload*, "Library trends", 47 (1999), n. 3, pp. 485-506.
- M. TOSATO, *Towards an information society for all: a European perspective*, Bologna, 9-10 marzo 2001, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 2, pp. 32-34.
- F.N. TESKEY, *User Models and World Models for Data. Information and Knowledge*, "Information Processing & Management", 25 (1989), n. 1, pp. 7-14.
- Trasmissione d'élite o accesso alle conoscenze? Percorsi e contesti della documentazione e comunicazione scientifica*, a cura di A. Valente, Milano, Franco Angeli, 2002 (Istituto di studi sulla ricerca e documentazione scientifica CNR, 21).
- L. VACCANI, *Per una professione riconosciuta e valorizzata*, "AIB notizie", 15 (2003), n. 3, p. 3.
- B. VACHER, *La gestion de l'information en entreprises*, Paris, ADBS, 1997.
- G. VALERIO, *Un libro che conterrà tutti i libri: per via elettronica vi apparirà a richiesta qualsiasi testo*, "Tuttoscienze", 1999, n. 876, p. 1.
- F. VALSECCHI, *Documentazione e servizi informativi per l'impresa: il caso della Camera di commercio di Milano*, in *La biblioteca pubblica: manuale ad uso del bibliotecario*, a cura di G. V. Moscati, Milano, Unicopli, 2000, pp. 275-283.
- S. VEJLSGAARD, *LIBER, associazione per le biblioteche di ricerca*, "AIB notizie", 14 (2002), n. 2, pp. 8-9.
- R. VENTURA, *Gestire il management in biblioteca: un problema di qualità dal convegno delle Stelline*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 4, pp. 74-80.
Strumenti di management per la qualità dei servizi bibliotecari, "Culture del testo e del documento", 2000, n. 2, pp. 5-46.
- F. VENTURINI, *La "letteratura grigia" in rete è ancora "letteratura grigia"?*, "Bollettino AIB", 42 (2002), n. 1, pp. 57-60.
- L. VERZICHELLI, *Scienza politica*, "L'informazione bibliografica", 27 (2001), n. 3, pp. 385-394.
- J.P. VIGIL, *Online retrieval analysis and strategy*, New York, John Wiley, 1988.
- P. VIRILIO, *La bomba informatica*, Milano, Raffaello Cortina, 2000.
- M. VISCIOLO, *Usabilità dei siti Web*, Milano, Apogeo, 2000.
- G. VITIELLO, *The Council of Europe: electronic publishing, books and archives*, "Information Europe", 3 (1998), n. 1, pp. 23-24.

- J. WAL, *Media e diversità culturale in Italia e nel contesto europeo*, "Economia della cultura", 11 (2001), n. 3, pp. 345-352.
- S.P. WEBB, *Preparing a guide to your library and information services*, London, ASLIB, 1995.
- D.E. WEINGAND, *Preparing for the New Millennium: the case for using marketing strategies*, "Library Trends", 43 (1995), n. 3, pp. 295-317.
- P.G. WESTON, A. PERNIGOTTI, *La biblioteca nel computer*, Città del Vaticano, Biblioteca Apostolica Vaticana, 1994.
- K. WHITTAKER, *Metodi e fonti per la valutazione sistematica dei documenti*, ed. ital. a cura di P. Lucchini e R. Morriello, Manziana, Vecchiarelli, 2002 (Pubblicazioni / Dipartimento di storia e culture del testo e del documento, Università degli studi della Tuscia, Viterbo. Serie 1: Studi e testi, 17).
- B. WIGGINS, *Integrated document management: document-orientated information system for business benefit*, Bath, Elan Business Publishing, 1996.
- I. WINKWORTH, *Acquisire visibilità: da bibliotecario a manager dell'informazione*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 5, pp. 50-54.

TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI

- A. AGHEMO, *Informare in biblioteca*, Milano, Bibliografica, 1992.
- J. AITCHISON, D. BAWDEN, A. GILCHRIST, *Thesaurus construction and use: a practical manual*, London, ASLIB, 1997.
- V. ALBERANI, *Analisi e rappresentazione del contenuto dei documenti. Sistemi pre-coordinati e sistemi post-coordinati*, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 147-149.
Bibliografia di thesauri italiani, in *Indicizzazione e classificazione*, a cura di D. Danesi, "Bollettino d'informazioni/AIB", 24 (1984), n. 1, pp. 3-87.
La letteratura grigia. Guida per le biblioteche speciali e i servizi d'informazione, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992.
- V. ANDERS, *Online vs CD-ROM: the impact of CD-ROM database upon a large online searching program*, "Online", 12 (1988), n. 6, pp. 24-32.
- Annuario dei thesauri 1991*, Firenze, Ifnia, 1992 (Quaderni del laboratorio thesauri, 2).
- C. ANZALDI, L. BORDONI, A. SANÒ, *Construction of a terminological interdisciplinary thesaurus*, in *TKE '96: Terminology and knowledge engineering: proceedings of the fourth International Congress on Terminology and knowledge Engineering, 26-28 August 1996, Vienna, Austria*, a cura di C. Galinski e K. Schmitz, Frankfurt/M., Indeks Verlag, pp. 273-278.
- B. ASCHERO, *Considerazioni in merito ad alcuni recenti saggi sull'indicizzazione per soggetto*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 66 (1998), n. 1, pp. 35-44.
Teoria e tecnica dell'indicizzazione per soggetto, Milano, Bibliografica, 1987.
- ASIS, *Thesaurus of information science and librarianship*, Medford, J. Milstead Editor, 1994.
- Atti del Seminario su alcuni problemi e prospettive di organizzazione e diffusione dell'informazione bibliografica*, Padova, Cleup, 1980.
- D. AUSTIN, M. DYKSTRA, *PRECIS: a manual of concept analysis and subject indexing*, London, British Library, 1984.
- A. BALDAZZI, *La documentazione: i modelli informativi*, Roma, FORCOM, 1995.
La gestione dell'informazione: il sistema informativo, Roma, FORCOM, 1995.
Il nuovo indirizzo documentario, Roma, FORCOM, 1995.
Le tecniche di documentazione, Roma, FORCOM, 1995.
I tesauri recuperano l'enciclopedia, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 18-22.

- Banche dati per le scienze umane*, a cura di B. Boniolo, Torino, CSI-Piemonte, 1992.
- C. BASILI, *La biblioteca in rete. Strategie e servizi nella società dell'informazione*, 3 ed., Milano, Bibliografica, 2001.
L'informazione in rete per le biblioteche ed i centri di documentazione, Rapporto tecnico CNR-ISRDS/RT, 29 ottobre 1996.
- C. BASCETTA, R. LORETELLI, *Dal manoscritto al libro. Norme grafiche e bibliografiche*, Roma, Armando Editore, 1984.
- M.C. BASSI, *La catalogazione delle risorse informative in Internet*, Milano, Bibliografica, 2002 (Bibliografia e biblioteconomia, 66).
- M. BELLEI, *Un catalogo "ricco"*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 6, pp. 6-12.
- F. BEVILACQUA, *Usabilità e uso dei periodici elettronici: problemi e soluzioni*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), n. 3, pp. 5-13.
- BIBLIOTECA NAZIONALE CENTRALE FIRENZE, *Voci di soggetto: aggiornamento 1986-1998*, Milano, Bibliografica, 1999.
- L. BICCHIERI, *La catalogazione*, "La biblioteca pubblica", 2000, n. 675, pp. 29-74
- P. BISOGNO, *Il futuro della memoria. Elementi per una teoria della documentazione*, Milano, Franco Angeli, 1995.
I problemi della documentazione in Italia: situazioni e prospettive, in *Formazione e aggiornamento di archivisti e bibliotecari: problemi e prospettive*, Atti del Convegno, Roma, Università La Sapienza, 2-4 marzo 1989, Roma, Bulzoni, 1989.
Teoria della documentazione, Milano, Franco Angeli, 1979.
- P. BISOGNO, A.M. PACI, *Information roles and the European Community: aims, research, programmes and activities in the period 1994-1998*, "IFID", 19 (1994), n. 2, pp. 11-12.
- M. BLANC-MONTMAYEUR, F. DAUSET, *Choix de vedettes matières a l'intention des bibliothèques*, Paris, Editions du Circle de la Librairie, 1984.
- M.F. BLANQUET, *Sciences de l'information et philosophie: une communauté d'interrogations*, Paris, ADBS, 1997.
- P. BOLOGNINI, I. PEDRINI, *Manuale del catalogatore*, 3 ed., Milano, Bibliografica, 1993.
- L. BORDONI, *Tecniche di elaborazione del linguaggio naturale per l'automazione della gestione delle basi di documenti*, "Informatica e documentazione", 21 (1994), ENEA, pp. 34-37.

- J.D. BOVEY, *Building a thesaurus for a collection of cartoon drawings*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 2, pp. 115-122.
- P. BOLOGNINI, I. PEDRINI, *Manuale del catalogatore. Una guida per le biblioteche pubbliche di ente locale*, Milano, Bibliografica, 1988.
- S. BONFIETTI, *Authority control: definizione ed esperienze internazionali*, "AIB notizie", 15 (2003), n. 4, p. 11.
- H. BORKO, C.L. BERNIER, *Abstracting concepts and methods*, New York, Academic Press, 1975.
Indexing concepts and methods, New York, Academic Press, 1978.
- G. BROWN, *An introduction to subject indexing*, London, Clive Bingley, 1982.
- P. BUIZZA, *La catalogazione dopo Parigi: attività normative e strumenti per il controllo bibliografico universale, 1961-1997*, Udine, Forum, 1998.
- P. BUIZZA, M. GUERRINI, *Un modello concettuale per il nuovo Soggettario: l'indicazione per soggetto alla luce di FRBR*, in "Bollettino AIB", 41 (2001), n. 3, pp. 327-336.
- R. CAFFO, *Analisi e indicizzazione dei documenti. L'accesso per soggetto all'informazione*, Milano, Bibliografica, 1988.
- A. CANDELI, *La documentazione in rete: cosa bolle in pentola*, "Innovazione educativa", 16 (1996), n. 1, pp. 3-10.
- C. CARLUCCI, *Esercizi bibliografici su carta e via elaboratore*, Manziana, Vecchiarelli, 2000 (Bibliografia, bibliografia e biblioteconomia. Collana di testi e studi).
- M.P. CAROSELLA, *Indicizzazione e terminologia: testi dry e soft*, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, p. 109.
Gli utenti dei servizi di informazione e di documentazione, in *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità*, Atti del IV Convegno Nazionale AIDA, Roma, 10-12 febbraio 1993, a cura di M. P. Carosella e P. Fratarcangeli, Padova, Mediagraf, 1994, pp. 19-30.
- C. CAROTTI, *Il destino dei film: una morte quasi certa come "beni" d'uso pubblico*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 8, pp. 78-82.
- M. CARPENTER, E. VENONIUS, *Foundations of cataloguing. A sourcebook*, Littleton, Libraries Unlimited, 1985.
- P. CASTEGNA, *Programmazione orientata agli oggetti: sviluppo di un'euristica per la risoluzione di problematiche di configurazione e allocazione delle risorse di una linea di produzione di schede elettroniche*, Milano, Università degli studi/Facoltà di scienze matematiche fisiche e naturali, 1992 (Tesi di laurea in scienze dell'informazione).

- La catalogazione delle risorse elettroniche*, in *Guida ai servizi bibliotecari*, a cura di M. R. Bacchini, Napoli, 2002, pp. 93-98.
- La catalogazione delle risorse elettroniche in SBN*, Roma, ICCU, 1999.
- Catalogazione e gestione delle risorse*, a cura di M. Bollettini, D. Lombello, V. Marzi e G. Visintin, Padova, CLEUP, 2001.
- L.M. CHAN, *Cataloguing and classification: an introduction*, London, Mc Graw Hill, 1985.
- L.M. CHAN, A. RICHMOND, *Theory of subject analysis: a sourcebook*, Littleton, Libraries Unlimited, 1985.
- J. CHAUMIER, *Analyse et langages documentaires: le traitement linguistique de l'information documentaire*, Paris, Enterprise Moderne d'Edition, 1982.
- A. CHETI, *Il negozio di ferramenta e la ricerca per soggetto dei documenti*, "Bollettino AIB", 41 (2001), n. 1, pp. 69-75.
- B. CHEVALIER, D. DORÈ, E. SUTTER, *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, Paris, ADBS, 1995.
- L. CIMORELLI, M. ORIGGI, *La memoria dell'impresa. Tecnologia e organizzazione per la documentazione tecnica*, Milano, Franco Angeli, 1995.
- D.B. CLEVELAND, A. CLEVELAND, *Introduction to indexing and abstracting*, Littleton, Libraries Unlimited, 1983.
- M.V. COLONNA, *Biblioteche speciali: quale servizio per quale utenza*, in *Le biblioteche speciali dalla documentazione al servizio*, *Giornata di studio, Milano, 14 ottobre 1983*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1984, pp. 14-17.
- Diffusione dell'informazione*, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 312-339.
- V. COMBA, *Comunicare nell'era digitale*, Milano, Bibliografica, 2000.
- Il controllo terminologico delle risorse elettroniche in rete: tavola rotonda, 27 gennaio 2000*, a cura di P. Capitani, Firenze, Firenze University Press, 2001.
- J. CONVEY, *Online information retrieval: an introductory manual to principles and practice*, London, Clive Bingley, 1989.
- P. COSTANZO CAPITANI, *Abstract: caratteristiche, finalità e tecniche di compilazione*, "Biblioteche oggi", 12 (1994), n. 6, p. 42-45.

Abstract: definizione, finalità e tecniche, Liuc Papers n. 16, Serie Materiali bibliografici 3, gennaio 1995.

Costruire un thesaurus: realizzazioni e riflessioni metodologiche: Firenze, marzo '93, "AIDA informazioni", 11 (1993), n. 3, p. 33-34.

Manuale di base per il trattamento dell'informazione, Milano, Bibliografica, 1989.

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

J.E. COLE, J. ZAJANC, *Serials cataloging: the state of art*, London, The Haworth Press, 1987.

G. CORTESI, *I CD ROM in biblioteca: classificazione, catalogazione, fruizione*, "La biblioteca pubblica", 2000, n. 675, pp. 285-321.

J.J. COULON, *Thesaurus ophtalmologique*, Nantes, ERA, 1996.

M. CRASTA, *La costruzione delle raccolte*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, pp. 43-78.

F. CRESTANI, G. PASI, *Handling vagueness, subjectivity, and imprecision in information access: an introduction to the special issue*, "Information processing & management", 39 (2003), n. 2, pp. 161-165.

L. CROCETTI, *Indicizzare in libertà: l'accresciuto interesse per gli "archivi culturali" spinge a ricercare nuove forme di descrizione*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 8-11.
Un tesoro da tesaurizzare, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 2, p. 87.

D. DANESI, *Le variabili del thesaurus: gestione e struttura*, a cura del Laboratorio thesauri di Ilnia, Firenze, Ilnia, 1990 (Quaderni, 1).

M. DAUZATS, *Thesaurus de l'image. Etude des langages documentaires pour le traitement de l'audiovisuel*, Paris, ADBS, 1995.

M.C. DEBACHERE, *Problems in obtaining grey literature*, "IFLA Journal", 21 (1995), n. 2, pp. 94-98.

I. DE PINEDO, C. MAGLIANO, *La catalogazione verso il futuro: normative, accessi, costi*, Roma, ICCU, 13 marzo 1998, "SBN notizie", 1998, n. 2, pp. 41-43.

R. DI CESARE, *Caratteristiche della base dati SIGLE e prospettive del centro italiano di Riferimento*, "AIDA Informazioni", 14 (1996), n. 1, pp. 37-39.
The evaluation of grey literature impact using bibliometric indicators. The case of Physical Sciences, "Online Information Proceedings", 1994, pp. 405-413.

F. DIOZZI, *Informazione in linea*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993.
La risorsa informazione, "Osservatorio tecnologico", 1 (1995), pp. 36-37.

- Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983.
- Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valente, 2 ed., Milano, Franco Angeli, 2000.
- DUFLOS, *Le critères d'évaluation des banques de données*, Paris, ADBS, 1995.
- ERIC processing manual, Section 6, Abstracting/annotating*, Washington, National Institute of Education, 1980.
- ERIC processing manual, Section 7, Indexing*, Washington, National Institute of Education, 1980.
- L'evoluzione della specie: dagli OPAC al MetaOPAC* (Seminario AIB-WEB), "AIB 99", 2001, n. 297, pp. 172-188.
- C. FABRE DI MORLHON, *Standard, vocabolari controllati, liste di autorità in documentazione*, in *Standard, vocabolari controllati, liste d'autorità*, Milano, Regione Lombardia, 1995, pp. 95-105.
- T. FARNESI, P. ZOZI, *Uno strumento di lavoro per la realizzazione di un thesaurus*, "L'indicizzazione", 5 (1990), n. 1, pp. 28-37.
- C. FASELLA, *IFLA Functional requirements for bibliographic records: problemi di applicazione e metadati*, "Bollettino AIB", 40 (2000), n. 4, pp. 471-487.
- M. FEENEY, M. GRIEVES, *The value and impact of information*, London, Bowker Saur, 1994.
- Fonti elettroniche di informazione in economia e diritto*, a cura di L. Maffei, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1995.
- H. FEINBERG, *Indexing specialised formats and subjects*, Metuchen, Scarecrow Press, 1983.
- P. FERRO, A.R. ZANOBI, *Nuovo manuale del catalogatore*, Milano, Bibliografica, 1999 (Bibliografia e biblioteconomia. Fuori collana).
- A.C. FOSKETT, *Il soggetto*, Milano, Bibliografica, 2001.
- The subject approach to information*, London, Clive Bingley, 1982.
- V. FUGALDI, *Le nuove risorse elettroniche: definizione, selezione e catalogazione*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 69 (2001), n. 3/4, pp. 143-147.
- M. GENZONE, *A Savona incontro sulla catalogazione del materiale non librario*, "Vedi anche", 14 (2002) n. 1/2, p. 9.

- La gestione automatizzata del materiale minore*, a cura di A. Sardelli, Milano, Bibliografica, 1993.
- A. GIANNARELLI, *La descrizione del film*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, Regione Lazio-CARL, 1995, pp. 55-72.
- M.C. GIUNTI, *Soggettazione*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2002 (ET. Enciclopedia Tascabile, 20).
- Glossario di termini informatici*, in *Guida ai servizi bibliotecari*, a cura di M. R. Bacchini, Napoli, 2002, pp. 99-107.
- M. GORMAN, *Il futuro della catalogazione nell'era informatica*, "Bollettino Aib", 38 (1998), n. 2, p. 143.
Metadati o catalogazione? una falsa alternativa, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 5, p. 8-18.
- M. GOUT, *Note sulla documentazione tecnica*, "Accademie e Biblioteche d'Italia", 15 (1941), n. 4, pp. 2-8.
- M. GUERRINI, *Authority control: un convegno internazionale*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 5, p. 76.
Catalogare le risorse elettroniche: lo standard ISBD(ER), "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 1, pp. 46-70.
Il catalogo della biblioteca ibrida: una rivoluzione copernicana: nuove strategie per favorire un'informazione integrata ed efficace, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 6, pp. 44-51.
Il catalogo di qualità, Firenze, Pagnini e Martinelli, 2002.
- M. GUERRINI, M.S. RASETTI, *DVD in biblioteca: come catalogarli. Problemi di trattamento di un materiale che si sta affermando*, "Biblioteche oggi", 21 (2003), n. 4, pp. 45-57.
- Guida ai servizi bibliotecari*, a cura di M. R. Bacchini, Napoli, 2002.
- Guidelines for bibliographic description of interactive multimedia; approved by the Association for Libraries Collections and Technical Services (ALCTS) Committee on Cataloguing Description and Access (CCDA)*, Chicago, ALA, 1994.
- C. GUINCHAT, Y. SKOURI, *Guide pratique des techniques documentaires*, Vanves, EDICEF, 1996.
- ICCU, *Regole italiane di catalogazione per autori*, Roma, Istituto Centrale per il Catalogo Unico, 1979.
- Internet e informazione scientifica: opportunità e problemi aperti*, a cura di C. Basili, Roma, CNR-ISRDS, 1995.

- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. ISBD(G), *International standard bibliographic description: annotated text*, Roma, ICCU, 1999.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. ISBD(M), *International standard bibliographic description for monographic publications*, ed. italiana a cura dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico, Roma, ICCU, 1983.
- ISO Documentation, *Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms*, Ginevra, ISO, 5963-1985.
- ISTITUTO CENTRALE PER IL CATALOGO UNICO DELLE BIBLIOTECHE ITALIANE E PER LE INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE, *Guida alla catalogazione di bandi, manifesti e fogli volanti*, Roma, ICCU, 1999, 2 v.
- M. KLEMS, *Informationsbroking, Mit einem Informationsbroker durch die Netze und Online-Datenbanken der Welt*, Wiesbaden, Westdeutscher, 1994.
- O.N. KNIGHT, *Indexing, the art of: a guide to the indexing of books and periodicals*, London, Allen & Unwin, 1979.
- G. LANDUCCI, *Scelta dei punti di accesso per i materiali audiovisivi*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, 1995, pp. 107-114.
- D.W. LANGRIDGE, J. MILLS, *An introduction to subject indexing*, London, Clive Bingley, 1982.
- F. LENTISCO, *Servizio bibliotecario nazionale: problemi dell'indicizzazione semantica e sviluppo dell'OPAC*, "Il bibliotecario", 15 (1998), n. 2, pp. 227-248.
- Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991.
- B. LONGO, *Banca dati*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993.
- A. LUCARELLI, *Indicizzazione per soggetto fra cataloghi e servizi bibliografici: strumenti, tendenze e prospettive di sviluppo*, "Culture del testo e del documento", 2001, n. 4, p. 83-97.
- D. LUZZI, *Perspectives on the design and transfer of scientific and technical information, third International conference on grey literature, Luxemburg, 13-14 novembre 1997*, "AIDA informazioni", 15 (1997), n. 4, pp. 32-33.
- W.W. MACMAHON, *Un système d'information pour la gestion fondé sur l'efficience*, Paris, UNESCO, 1994.
- D. MALTESE, *Elementi di indicizzazione per soggetto. L'analisi dei documenti e l'indicizzazione a catena*, Milano, Bibliografica, 1982.

- N. MAZZANTI, *Catalogare il cinema fra mancanza e confusione*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, Regione Lazio-CARL, 1995, pp. 49-54.
- L. McDONALD, *Le sfide attuali nel terreno della gestione dei documenti*, in *Gestione dei documenti e trasparenza amministrativa. Atti del Convegno Internazionale, Fermo, 6-8 settembre 1993*, Macerata, Università di Macerata, 1994, pp. 35-45.
- D. MCKAY, *Effective financial management in library and information services*, London, ASLIB, 1995.
- G. McMURDO, *Changing contexts of communication*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 2, pp. 140-146.
- P.K. MCPHERSON, *Accounting for the value of information*, "Aslib Proceedings", 46 (1994), n. 9, pp. 203-215.
- J.L. MILSTEAD, *Subject access systems. Alternatives in design*, London, Academic Press, 1984.
- G. MONTECCHI, F. VENUDA, *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Bibliografica, 1995.
Manuale di biblioteconomia, 2. ed., Milano, Bibliografica, 2000.
- G. MURA, *Nel labirinto dei metadati: a proposito di catalogazione e conservazione delle risorse digitali*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 7, pp. 38-42.
- L. NARDI, *Industria, lavoro, memoria. Le fonti archivistiche dei sindacati dei lavoratori, delle associazioni imprenditoriali e delle imprese in Italia e Europa*, "Archivi & Computer", 4 (1994), n. 4, pp. 368-370.
- G. NEGRINI, P. ZOZI, *Una metodologia e uno strumento per costruire un Thesaurus di descrittori*, "Nuovi Annali della Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari", 10 (1996).
- G. NICHOLS, G. ÒSHEA, *Gestire documenti elettronici: una responsabilità condivisa*, "Archivi & Computer", 6 (1996), n. 1, pp. 81-84.
- B.C. ÓCONNOR, *Explorations in indexing and abstracting: pointing, virtue and power*, Englewood, Libraries Unlimited, 1996.
- A.D. OSBORN, *La catalogazione in crisi: un articolo che sessant'anni fa segnò una svolta*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 1, pp. 44-51.
- A.M. PACI, *Aspetti documentari nel trattamento dell'informazione*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, Regione Lazio-CARL, 1995, pp. 79-86.

- A.M. PACI, P. CASTELLUCCI, L. FERRARIA, *Fonti di informazione elettronica per le discipline umanistiche*, "Biblioteche oggi", 9 (1991), n. 4, pp. 433-444.
- A. PAGAMONCI, *Il SIGLE e l'EAGLE: un percorso di politica comunitaria e di cooperazione europea in materia di informazione scientifica*, "Bollettino AIB", 25 (1987), n. 3/4, pp. 348-366.
- R. PENSATO, *Corso di bibliografia. Guida alla compilazione e all'uso dei repertori bibliografici*, Milano, Bibliografica, 1987.
- P. PETRUCCI, *Documentazione, informazione e conoscenza. Il sistema della documentazione. Atti del II Convegno nazionale AIDA. VERONA, 12-13 novembre 1986*, Roma, 1987 (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, XL), pp. 16-19.
- A. PETRUCCIANI, *L'indicizzazione per soggetto*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991, pp. 151-199.
La valutazione dei sistemi di ricerca documentaria, "Biblioteche oggi", 2 (1984), n. 1, pp. 21-36.
- J. PINTEA, *Système documentaire et système d'information dans l'entreprise*, "Documentaliste. Sciences de l'information", 33 (1996), n. 6, pp. 280-285.
- D. PITTO, *Da GRIS al rifacimento del Soggettario: incontro sulla soggettazione*, "Vedi anche", 14 (2002), n. 1/2, p. 1.
- E. POLTRONIERI, *Ragionando di soggetti*, "AIB notizie", 12 (2000), n. 4, p. 12.
- O. PORELLO, *Dalla micrografia al disco ottico. Le tecniche di riproduzione bibliotecaria e archivistica*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1986.
- C. POGGETTI, *Archivi e voci di autorità*, "Archivi & computer", 10 (2000), n. 3, pp. 303-304.
- C.R. PUCCI, *Gli standard internazionali ISO del settore documentario*, "AIDA Informazioni", 13 (1995), n. 1, pp. 29-34.
- S.R. RANGANATHAN, *Library Manual*, Bombay-London-New York, Asia Publishing House, 1962.
- Regole FIAF di catalogazione per gli archivi di film*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, 1995, pp. 121-271.
- C. REVELLI, *Se la catalogazione è ancora una cosa seria: una funzione centrale del sistema biblioteca messa in discussione dallo sviluppo tecnologico*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 8, pp. 42-48.
Soggettazione, in *Documentazione e biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1984.

- N. RICHTER, *Grammaire de l'indexation alphabétique*, Le Mans, Bibliothèque de l'Université du Maine, 1985.
- M.L. RICCIARDI, M. WILLEM, *Peut-on encore parler de littérature grise? L'exemple de l'information communautaire en ligne*, "Documentaliste. Sciences de l'information", 34 (1997), n. 1, pp. 39-45.
- R. RIECHEL, *Public library services to business*, New York, Neal-Schuman, 1994.
- Le risorse elettroniche: definizione, selezione e catalogazione: atti del convegno internazionale, Roma, 26-28 novembre 2001*, a cura di M. Guerrini, Milano, Bibliografica, 2002 (Bibliografia e biblioteconomia).
- N. RIVITTI, *Il documento: dalla terracotta al disco magnetico ottico*, "Informatica e documentazione", 23 (1996), n. 3/4, pp. 81-84.
- F. ROLE, *Les systèmes d'identification de documents*, "Documentaliste", 32 (1994), n. 1, pp. 43-47.
- C. ROSA PUCCI, *Studio per la costruzione di thesauri in lingua italiana*, in *Documentazione: raccolta delle pubblicazioni FUB 1990*, Roma, Fondazione Ugo Bordoni, 1991.
- F. ROSSI, *C'è un catalogo nel nostro futuro?: nuovi scenari per i Functional Requirements for Bibliographic Record*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 2, pp. 48-54.
- J.E. ROWLEY, *Abstracting and indexing*, London, Clive Bingley, 1988.
- Selection and evaluation of software*, "Aslib Proceedings", 45 (1993), n. 3, pp. 77-81.
- E. SANTOLLI, *Grafici concettuali e reti semantiche*, "Informatica & documentazione", 24 (1997), n. 4, pp. 63-67.
- M. SANTORO, *La disarmonia prestabilita: per un approccio ibrido alla conoscenza e ai suoi supporti*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 5, pp. 46-57.
- G. SANTUCCI, *The information society and the challenge for Europe*, "Managing Information", 2 (1995), n. 1/2, pp. 20-24.
- L. SARDO, *La catalogazione e l'authority control*, "Bollettino di informazione/ABEI", 10 (2001), n. 1, pp. 31-35.
- La formulazione dei punti d'accesso: la scelta della forma*, "Bollettino di informazione/ABEI", 10 (2001), n. 3, pp. 24-28.
- A. SARDELLI, *La letteratura grigia fra qualità e comunicazione*, "Archivi & Computer", 7 (1997), n. 1/2, pp. 20-24.

- A. SCOLARI, *La catalogazione degli archivi per elaboratore: criteri e tecniche di descrizione di computer-files*, "Biblioteche oggi", 9 (1991), n. 4, pp. 417-432.
- R.W. SCOTT, *Le organizzazioni*, Bologna, il Mulino, 1985.
- A. SERRAI, *Ricerche di biblioteconomia e bibliografia*, Firenze, Giunta Regionale Toscana/La Nuova Italia, 1983.
- E. SHANNON, W. WEAVER, *La teoria matematica delle comunicazioni*, Milano, Etas, 1983.
- J.H. SHERA, *Information Science and the Theory of Librarianship*, "International Information, Communication and Education", 1 (1982), n. 1, pp. 9-16.
- J.H. SHERA, D.B. CLEVELAND, *History and Foundations of Information Science*, "Annual Review of Information Science and Technology", 12 (1977), pp. 249-275.
- P. SIMMONS, A. HOPKINS, *CCF: le format commun de communication*, Paris, UNESCO, 1986.
- M. SIMONETTI, *La classificazione Dewey. Manuale e guida pratica per la catalogazione*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1986.
- D. SOERGEL, *Indexing languages and thesauri: construction and maintenance*, Los Angeles, Melville, 1974.
- G. SOLIMINE, *Controllo bibliografico universale*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1995. *Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995.
- G. SOLIMINE, P.G. WESTON, C. FASELLA, *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca*, Firenze, Ifnia, 1994.
- M. SPINAZZOLA, *Cataloghi digitali*, "IBC", 8 (2000), n. 4, pp. 95-96.
- I termini della formazione. Il controllo terminologico come strumento per la ricerca*, a cura di C. Carlucci, Roma, 2002 (I libri del Fondo sociale europeo).
- A.M. TAMMARO, *Periodici elettronici: dai preprint ai portali. Problemi e prospettive in Italia*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 10, pp. 50-53.
- F.N. TESKEY, *User Models and World Models for Data. Information and Knowledge*, "Information Processing & Management", 25 (1989), n. 1, pp. 7-14.
- M. TRIGARI, *Come costruire un thesaurus*, Modena, Panini, 1992 (Informatica e beni culturali, 2). *I thesauri*, in *Documentazione*, a cura di D. Lombello e V. Manzi, Padova, CLEUP, pp. 28-71.

- C. TODESCHINI, *INIS: Manual for indexing*, Vienna, International Atomic Energy Agency, 1974.
Sistemi post-coordinati e controllo per soggetto, in *Documentazione e biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Angeli, 1984.
- UNESCO, *Thesaurus de l'Unesco*, Paris, 1995.
- B. VACHER, *La gestion de l'information en entreprises*, Paris, ADBS, 1997.
- O. VAN SLYPE, *Les langages d'indexation: conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires*, Paris, Les Editions d'Organisation, 1987.
- Le variabili del thesaurus: gestione e struttura*, a cura di D. Danesi, Firenze, Ifnia, 1990 (Quaderni del laboratorio thesauri, 1).
- F. VENTURINI, *La "letteratura grigia" in rete*, "Bollettino AIB", 42 (2002), n. 4, pp. 471-473.
- C. VICKERY, A. VICKERY, *Information science in theory and practice*, London, Butterworths, 1987.
- J.P. VIGIL, *Online retrieval analysis and strategy*, New York, John Wiley, 1988.
- D.E. WEINGAND, *Preparing for the New Millennium: the case for using marketing strategies*, "Library Trends", 43 (1995), n. 3, pp. 295-317.
- P.G. WESTON, *Catalogazione bibliografica: dal formato MARC a FRBR*, "Bollettino AIB", 41 (2001), n. 3, pp. 267-286.
Il catalogo elettronico: dalla biblioteca cartacea alla biblioteca digitale, Roma, Carocci, 2002.
- P.G. WESTON, A. PERNIGOTTI, *La biblioteca nel computer*, Città del Vaticano, Biblioteca Apostolica Vaticana, 1994.
- M. ZACCARIA, *I tradizionali strumenti bibliografici per la catalogazione*, in *Il documento audiovisivo: tecniche e metodi per la catalogazione*, Roma, Fondazione Archivio Audiovisivo del Movimento Operaio e Democratico, Regione Lazio-CARL, 1995, pp. 91-106.

SERVIZI, PRODOTTI, QUALITÀ

- A. AGHEMO, *Il reference librarian nel contesto multimediale*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 6, pp. 44-48.
- N. AGOSTINI, *Se la biblioteca è orientata all'utente*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 2, pp. 24-32.
- V. ALBERANI, *Analisi e rappresentazione del contenuto dei documenti. Sistemi pre-coordinati e sistemi post-coordinati*, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche italiane*, a cura di M.P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 147-149.
- A. AMATI, *La documentazione senza limiti di velocità sulle autostrade dell'informazione: alcune considerazioni sulle professionalità vecchie e nuove nei contesti definiti dall'evoluzione tecnologica*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 3, p. 6.
- V. ANDERS, *Online vs CD-ROM: the impact of CD-ROM database upon a large online searching program*, "Online", 12 (1988), n. 6, pp. 24-32.
- T. APARAC, M. WEBER, *Principi fondamentali dell'organizzazione della conoscenza e dell'informazione allo scopo di migliorare l'accesso del cittadino al patrimonio digitale*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 4, pp. 25-31.
- Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle biblioteche*, Milano, UNI, 2002.
- A. ARTE, *Il document delivery nella biblioteca scientifica: per una ottimizzazione del patrimonio bibliografico e documentale*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 1/2, pp. 111-116.
- ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. COMMISSIONE NAZIONALE BIBLIOTECHE PUBBLICHE, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 2000.
- ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. GRUPPO DI LAVORO GESTIONE E VALUTAZIONE, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2000.
- ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. GRUPPO DI STUDIO PUBBLICAZIONI UFFICIALI, *Il libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione: osservazioni*, "AIB notizie", 11 (1999), n. 6, pp. 14-15.
- D. SALASSO, D. DUCCOLI, M. ORBECCHI, *La gestione delle risorse umane in biblioteca: comunicazione e manutenzione delle relazioni quotidiane*, Milano, Bibliografica, 2000.
- A. BALDAZZI, *La documentazione: i modelli informativi*, Roma, FORCOM, 1995.

La gestione dell'informazione: il sistema informativo, Roma, FORCOM, 1995.
Il nuovo indirizzo documentario, Roma, FORCOM, 1995.
Le tecniche di documentazione, Roma, FORCOM, 1995.

Banca dati della produzione documentale Isfol, [Cd-rom], a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1999.

Banche dati per le scienze umane, a cura di B. Boniolo, Torino, CSI-Piemonte, 1992.

C. BASILI, *L'informazione in rete per le biblioteche ed i centri di documentazione*, Rapporto tecnico CNR-ISRDS/RT, 29 ottobre 1996.

C. BASILI, *La biblioteca in rete*, Milano, Bibliografica, 1998.
La cultura dell'informazione: opportunità e strategie: Capua, 26 febbraio 1999, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 2, p. 12.
L'innovazione tecnologica nella documentazione, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 3, pp. 58-65.

P. BELLINI, I. RIZZI, *ISO 1 1620, Stima del target population, Indicatore B. 1. 1. 1, User satisfaction*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 1, pp. 52-68.

P. BELLINI, *Prestito interbibliotecario e document delivery in una media biblioteca universitaria: analisi statistiche e tendenze*, "Bollettino AIB", 38 (1998), n. 3, pp. 335-356.

J.C. BERTOT, *Valutare la rete: statistiche e misurazioni di prestazione: un progetto per le biblioteche pubbliche statunitensi*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 62-70.

La biblioteca nel web: tecniche e strategie per un sito internet di qualità: atti del seminario, Rozzano (MI), Centro culturale Cascina grande, 28 giugno 2002, a cura di S. Parise, Milano, Associazione Italiana Biblioteche, sezione Lombardia, 2003.

B. BISES, *Indicatori di "performance" delle istituzioni culturali e contributi statali*, "Economia della cultura", 10 (2000), n. 2, pp. 137-146.

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

I problemi della documentazione in Italia: situazioni e prospettive, in *Formazione e aggiornamento di archivisti e bibliotecari: problemi e prospettive*, Atti del Convegno, Roma, Università La Sapienza, 2-4 marzo 1989, Roma, Bulzoni, 1989.
Teoria della documentazione, Milano, Franco Angeli, 1979.

P. BISOGNO, A.M. PACI, *Information roles and the European Community: aims, research, programmes and activities in the period 1994-1998*, "IFID", 19 (1994), n. 2, pp. 11-12.

M.F. BLANQUET, *Sciences de l'information et philosophie: une communauté d'interrogations*, Paris, ADBS, 1997.

- D. BOGLIOLO, *Dal reference al KM: il caso Lisa Guedea Carreno*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/bogliolo.htm>>.
KM: appunti, "AIDA informazioni", 18 (2000), n. 2, pp. 24-28.
KM, knowledge management, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 18-22.
- L. BORDONI, *Tecniche di elaborazione del linguaggio naturale per l'automazione della gestione delle basi di documenti*, "Informatica e documentazione", 21 (1994), ENEA, pp. 34-37.
- E. BORETTI, *Il reference della biblioteca pubblica nella società della conoscenza*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/boretti.htm>>.
- J. BROCKMAN, A. GILCHRIST, *La gestione dell'informazione ed il conseguimento dell'eccellenza nelle organizzazioni industriali*, "AIDA Informazioni", 13 (1995), n. 4, pp. 6-11.
- P. BROPHY, *Progettare la qualità: le nuove frontiere del management in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 4, pp. 8-15.
- P. BROPHY, K. COULLING, *Quality management for information and library managers*, "Documentacion Científica", 19 (1996), n. 4, pp. 488-490.
- L. BURIONI, *L'informazione elettronica fra utenti e mercato*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 1, pp. 103-109.
- F. BURRONI, *La qualità dei dati: una sfida percepita da pochi*, "Informatica & documentazione", 24 (1998), n. 2, pp. 37-39.
- M. BUSCARINI, R. BUGGERI, S. STELLA, M. ZANI, *Studenti, utenti, lettori, cittadini: l'identificazione automatizzata degli utenti del prestito per la crescita dei servizi delle biblioteca*, "Bibliotime", 5 (2002), <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-2/zani.htm>>.
- A. CADIOLI, *Il lettore in/soddisfatto: attenzione ai bisogni del consumatore*, "Giornale della libreria", 111 (1998), n. 1, pp. 12-13.
- D. CANALI, *Un gateway e-mail/web: Workshop document delivery via Internet: presentazione del Progetto CNR BiblioMIME*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 4, pp. 30-34.
- A. CANDELI, *La documentazione in rete: cosa bolle in pentola*, "Innovazione educativa", 16 (1996), n. 1, pp. 3-10.
- A. CAPACCI, *Il servizio di reference nell'era digitale: Bologna, 30 novembre - 1 dicembre 2000*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 1, pp. 57-60.
- P. CAPITANI, *Web semantico e comunità virtuali: la terminologia nella comunicazione scientifica*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 64-66.

- C. CARLUCCI: *BNCF tra passato e futuro: problemi vecchi e nuovi della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze in un confronto a più voci*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 10-15.
- M.P. CAROSELLA, *DECID: sviluppo di competenze di informazione e documentazione a livello europeo*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 1, p. 20.
- M. CASTRIOTTA, *Overload dell'informazione: l'intermediazione come qualità*, "AIDA informazioni", 16 (1998), n. 2, pp. 5-10.
- Catalogo basi dati e pubblicazioni elettroniche 2003*, 14 ed., Genova, Burioni, 2003.
- Catalogo della produzione documentale ISFOL*, a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1998.
- B. CHEVALIER, D. DORÉ, E. SUTTER, *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, Paris, ADBS, 1995.
- L. CIMORELLI, M. ORIGGI, *La memoria dell'impresa. Tecnologia e organizzazione per la documentazione tecnica*, Milano, Franco Angeli, 1995.
- R. CLERICI, E. SPERATI, *Quando il cliente è il bibliotecario: un questionario di customer satisfaction pensato per i responsabili delle biblioteche aderenti al Consorzio Sistema bibliotecario Nord Ovest di Novate Milanese*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 25-30.
- J. COLES, *A Wirral si sperimenta il Sistema Qualità: un'applicazione dello standard ISO 9002 in una rete di biblioteche pubbliche nel Nord Ovest dell'Inghilterra*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 6-13.
- M.V. COLONNA, *Biblioteche speciali: quale servizio per quale utenza*, in *Le biblioteche speciali dalla documentazione al servizio*, Giornata di studio, Milano, 14 ottobre 1983, AIB, pp. 14-17.
Diffusione dell'informazione, in *Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali italiane*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983, pp. 312-339.
- V. COMBA, *La qualità della comunicazione nella biblioteca digitale: come cambiano i processi di interazione*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 72-78.
Il reference dal solipsismo alla collaborazione, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/comba.htm>>.
- Comunicare la biblioteca: nuove strategie di marketing e modelli di interazione*, a cura di O. Foglieni, Milano, Bibliografica, 2002.
- J. CONVEY, *Online information retrieval: an introductory manual to principles and practice*, London, Clive Bingley, 1989.

- P. COSTANZO CAPITANI, *Manuale di base per il trattamento dell'informazione*, Milano, Bibliografica, 1989.
- P. COSTANZO CAPITANI, E. BORETTI, M. ROSATI, *La gestione dell'informazione e l'utilizzo di Internet*, Firenze, Ilnia, 1995.
- M. CUPELLARO, *La biblioteca vende. Costi e tariffe dei servizi bibliotecari*, Milano, Bibliografica, 1987.
- D. D'ALESSANDRO, *I regolamenti delle biblioteche e l'uso pubblico: il prestito*, "Bollettino AIB", 37 (1997), n. 4, pp. 495-500.
- M. D'Urso, *Ask a librarian: il servizio di reference nella biblioteca di Ateneo dell'Università di Trento*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/durso.htm>>.
- Dall'Unione europea la Carta dei diritti fondamentali*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 3, pp. 2-5.
- M. DAL MASSO, L. FUBINI, L. GILARDI, P. DONGIOVANNI, G. COSTA, *La valutazione dell'efficacia dei servizi di documentazione*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 3, pp. 44-49.
- I. DE PINEDO, *"From quantity to quality": workshop paneuropeo sulla raccolta, l'analisi e l'uso di dati statistici per le biblioteche, Lussemburgo, 9-10 dicembre 1997*, "SBN notizie", 1998, n. 2, p. 32-37.
- F. DELL'ORSO, *Reference Manager: aggiornamento di un bibliography formatting software*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 38-41.
- A. DE ROBBIO, F. GIURATRABOCCHETTI, P. TENTONI, *E-lis: nuovo servizio e-prints in Library and information science presso il CILEA*, "Bollettino del CILEA", 2003, n. 86, pp. 4-8.
- E. DI BENEDETTO, *Quando il database è "nascosto" nell'opac*, "Bibelot", 9 (2003), n. 1, p. 10.
- E. DI BENEDETTO, G. GATTI, *L'informazione bibliografica in Internet: una rassegna orientativa*, "Accademie e biblioteche d'Italia", 67 (1999), n. 3, pp. 49-62.
- R. DI CESARE, *Caratteristiche della base dati SIGLE e prospettive del centro italiano di Riferimento*, "AIDA Informazioni", 14 (1996), n. 1, pp. 37-39.
- G. DI DOMENICO, *La biblioteca apprende: qualità organizzativa e qualità di servizio nella società cognitiva*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 4, pp. 16-25.
Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 8, pp. 50-55.
La nuova normativa ISO 9000 tra soddisfazione del cliente e certificazione, <<http://spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-2/didomeni.htm>>.
Percorsi della qualità in biblioteca, Manziana, Vecchiarelli, 2002.

- G. DI DOMENICO, M. ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca: la prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Bibliografica, 1998.
- F. DI GIAMMARCO, *Il progetto BiblioMIME: una soluzione innovativa per il document delivery via Internet*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 10, p. 18.
- G. DIEGOLI, *Dal web hosting al managed hosting: il Web diventa cruciale*, "Notizie del Cineca", 2001, n. 41/42, pp. 27-29.
- F. DIOZZI, *Informazione in linea*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993.
La risorsa informazione, "Osservatorio tecnologico", 1 (1995), pp. 36-37.
- Documentazione*, Roma, Fondazione Ugo Bordoni, 1997.
- Documentazione e Biblioteconomia. Manuale per i servizi di informazione e le biblioteche speciali*, a cura di M. P. Carosella e M. Valenti, Milano, Franco Angeli, 1983.
- Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità, Atti del IV Convegno Nazionale AIDA, Roma, 10-12 febbraio 1993*, a cura di M. P. Carosella e P. Fratarcangeli, Padova, Mediagraf, 1994.
- La documentazione in Italia. Scritti in occasione del Centenario della FID*, a cura di A. M. Paci, Milano, Franco Angeli, 1996.
- A. DUFLOS, *Le critères d'évaluation des banques de données*, Paris, ADBS, 1995.
- A. ETZIONI, *Sociologia dell'organizzazione*, Bologna, il Mulino, 1981.
- C. FABRE DE MORLOHON, *Il centro di documentazione tra biblioteca virtuale e gestione elettronica dei documenti: verso un sistema integrato per la gestione di documenti e informazioni*, in *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità*, Padova, Mediagraph, 1994.
- O. FALANGOLA, *Comunicazione e marketing della biblioteca*, "AIB notizie", 10 (1998), n. 11, pp. 16-17.
- R. FALZOI, *Attività di documentazione per il sistema formativo*, "Magazine", 3 (1994), n. 7, pp. 16-17.
Scheda: Il documentalista nella formazione, "Magazine", 3 (1994), n. 7, p. 18.
- M. FEENEY, M. GRIEVES, *The value and impact of information*, London, Bowker Saur, 1994.
- A.I. FONTANA, *La certificazione di qualità alla Nazionale di Firenze: è la prima biblioteca italiana ad ottenere la certificazione ISO 9000*, "Bibelot", 8 (2002), n. 1, pp. 6-7.

- G. GALLI, *La carta dei servizi: per un coinvolgimento degli utenti nello sviluppo delle biblioteche*, "Bibliotime", 1 (1998), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/biliotime/num-i-l/galli.htm>>.
- A. GALLUZZI, *Il sistema permanente di monitoraggio delle biblioteche di ente locale della Toscana*, "Bibelot", 5 (1999), p. 5.
Strumenti di valutazione per i servizi digitali: quali strategie in un contesto ibrido?, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 10, pp. 6-14.
La valutazione del reference nell'era digitale, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-17galluzzi.htm>.
- A. GALLUZZI, G. SOLIMINE, *Le biblioteche pubbliche italiane negli anni Novanta: dalle misure agli indicatori e dagli indicatori ai dati*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 4, pp. 455-467.
- P. GARGIULO, *Evoluzione della distribuzione dell'informazione in Italia*, "AIDA informazioni", 17 (1999), n. 1, pp. 16-26.
La formazione del bibliotecario di reference, "Bibliotime", 4 (2001), n. 2, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-2/gargiulo.htm>>.
Il servizio di reference nella biblioteca digitale: bibliografia selettiva, <<http://www.aidaweb.it/reference/bibrefdig.html>>.
- G. GATTI, *Come si traduce reference?*, "AIB web", <<http://aib.it/aib/gatti1.htm>>.
- M.D. GENZ, *Lavorare al servizio di reference: evoluzione e definizione di un profilo professionale*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 9, pp. 54-59.
- R. GIANGRANDE, *Qualità e cultura della valutazione nella formazione professionale*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 2, pp. 54-57.
- M. GOUT, *Note sulla documentazione tecnica*, "Accademie e Biblioteche d'Italia", 15 (1941), n. 4, pp. 2-8.
- R. GRANDI, *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci, 2001.
- C. GUINCHAT, Y. SKOURI, *Guide pratique des techniques documentaires*, Vanves, EDICEF, 1996.
- M.E. HAYNES, *Project management: dall'idea all'attuazione. Una guida pratica per il successo*, Milano, Franco Angeli, 1992.
- T. HAYWARD, J.E. BROADY, *The role of information in the strategic management process*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 4, pp. 257-272.
- Informazione e documentazione: temi trasversali di formazione*, a cura di P. Costanzo Capitani e A. M. Paci, Roma, CNR-ISRDS-AIDA, 1992.

- P. INGWERSEN, N. OLE PORS, *Information science. Integration in perspective*, Copenhagen, Royal School of Librarianship, 1996.
- Internet e informazione scientifica: opportunità e problemi aperti*, a cura di C. Basili, Roma, CNR-ISRDS, 1995.
- M. KLEMS, *Informationsbroking, Mit einem Informationsbroker durch die Netze und Online-Datenbanken der Welt*, Wiesbaden, Westdeutscher, 1994.
- La qualità dei progetti di formazione. Manuale di supporto per gli operatori*, a cura di I. Pitoni, Roma, ISFOL, 1998.
- I. LAGIONI, *Marketing dei servizi documentali*, in *Documentazione e utenti: cultura del servizio, marketing, multimedialità, Atti del IV Convegno Nazionale AIDA, Roma 10/12 febbraio 1993*, a cura di M. P. Carosella e P. Fratarcangeli, Padova, Mediagraph, 1994.
- F.W. LANCASTER, *Bibliotecari, tecnologia e servizio per il pubblico: un punto di vista controcorrente*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 4, pp. 10-15.
- M.T. LAZZARI, *Telematica e basi di dati nei servizi bibliotecari*, Firenze, La Nuova Italia, 1982.
- C. LEONARDI, *I servizi di informazione al pubblico: il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Bibliografica, 2000.
- H. LESCA, E. LESCA, *Gestion de l'information: qualité de l'information et performances de l'entreprise*, Paris, Litec, 1995.
- C. LETEINTURIER, *Documentaliste. Une profession en quête d'identité*, Paris, ADBS, 1995.
- Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di P. Geretto, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1991.
- B. LONGO, *Banca dati*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 1993.
- I servizi di reference nell'era dell'accesso: la progressiva affermazione di Internet anche nella realtà italiana impone un salto di qualità alle biblioteche pubbliche*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 3, pp. 34-41.
- G. LOTTO, *Decalogo per un servizio a valore aggiunto. Alcuni requisiti per promuovere la business information in una moderna biblioteca pubblica*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), n. 4, pp. 7-10.
- P. LUPERI, *Ripensare lo spazio*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 1, pp. 4-5.
- W.W. MACMAHON, *Un système d'information pour la gestion fondé sur l'efficience*, Paris, UNESCO, 1994.

- L. MAFFEI, *Il knowledge management nella società della conoscenza: una risorsa per gli attori della governance*, Roma 28 gennaio 2002, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 1, pp. 91-93.
- R. MAGGI, R. DI CINTIO, *Document delivery: meglio se elettronico: uno strumento indispensabile per la comunicazione scientifica*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 5, pp. 24-28.
- M.S. MALINCONICO, *Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 4, pp. 26-38.
- A. MARCHESI, *La sezione di quick reference della biblioteca civica di Vimercate*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.inubo.it/bibliotime/num-iv-1/marchesi.htm>>.
- G. MARETTI, *Introduzione al tema dell'accessibilità al Web*, "Bollettino del CILEA", n. 87 (2003), pp. 393-394.
- G. MAZZITELLI, *Necessità della ricerca o abuso?: la centralità del servizio di document delivery in una biblioteca biomedica dell'università*, <<http://www.uniroma2.it/~mazzitel/gidifmazzi.htm>>.
Webmasters del reference? bibliotecari e istruzione all'utenza nell'epoca del web, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/mazzitel.htm>>.
- L. McDONALD, *Le sfide attuali nel terreno della gestione dei documenti*, in *Gestione dei documenti e trasparenza amministrativa. Atti del Convegno Internazionale, Fermo, 6-8 settembre 1993*, Macerata, Università di Macerata, 1994, pp. 35-45.
- D. MCKAY, *Effective financial management in library and information services*, London, ASLIB, 1995.
- G. McMURDO, *Changing contexts of communication*, "Journal of Information Science", 21 (1995), n. 2, pp. 140-146.
- P.K. McPHERSON, *Accounting for the value of information*, "Aslib Proceedings", 46 (1994), n. 9, pp. 203-215.
- S. MINETTO, *Il valore aggiunto nel servizio di reference: esperienze a confronto*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/minetto.htm>>.
- R. MONTALI, *Misurare la qualità: criteri di valutazione del servizio delle biblioteche pubbliche di base: il caso dell'Osservatorio provinciale di Parma*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 20-24.
- G. MONTECCHI, F. VENUA, *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Bibliografica, 1995.
- B.C. O'CONNOR, *Explorations in indexing and abstracting: pointing, virtue and power*, Englewood, Libraries Unlimited, 1996.

- F. NARDI, *L'evoluzione del servizio di reference: reference digitale, user education, outreach*, "Vedi anche", 14 (2002), n. 4, p. 5.
- O. NICOTRA, *Ipotesi metodologiche per l'architettura delle informazioni on-line*, "Nuovi annali della Scuola speciale per archivisti e bibliotecari", 16 (2002), pp. 213-224.
- G. PASCIUTI, *Nuovi spazi per nuovi servizi*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 4, pp. 26-32.
- E. PELIZZARI, *Qualità in biblioteca: linee per un progetto di certificazione*, "Bollettino AIB", 39 (1999), n. 3, pp. 245-271.
- P. PETRUCCI, *Documentazione, informazione e conoscenza. Il sistema della documentazione. Atti del II Convegno nazionale AIDA. VERONA, 12-13 novembre 1986*, Roma, 1987 (Note di bibliografia e di documentazione scientifica, XL), pp. 16-19.
- A. PETRUCCIANI, *La valutazione dei sistemi di ricerca documentaria*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), n. 1, pp. 21-36.
- C. PETTENATI, *Nuove tecnologie per la gestione del profilo dell'utente: le soluzioni avanzate contenute nello studio preparatorio per la futura biblioteca di Milano*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 5, pp. 6-10.
- M. PETTINICCHIO, *I modelli e i principi di gestione per la qualità ISO 9000*, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/sardegna/cp02/pettinicchio.htm>>.
- J. PINTEA, *Système documentaire et système d'information dans l'entreprise*, "Documentaliste. Sciences de l'information", 33 (1996), n. 6, pp. 280-285.
- V. PONZANI, *Document delivery: gratuità o tariffazione?*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 10, p. 20.
Valutare la qualità della ricerca scientifica: quale alternativa all'impact factor?, "AIB notizie", 14 (2002), n. 3, p. 18.
- L. POTTI, *Per una nuova qualità del sistema biblioteca: tecnologia, criteri di gestione e standard del servizio: il convegno al Palazzo delle Stelline di Milano*, "Vedi anche", 12 (2000), n. 1, p. 15.
- Professionalismi europei: il portale AIDA per gli specialisti dell'informazione*, "AIDA informazioni", 19 (2001), n. 4, pp. 13-29.
- C.R. PUCCI, *Gli standard internazionali ISO del settore documentario*, "AIDA Informazioni", 13 (1995), n. 1, pp. 29-34.
- G.A. PULITANÒ, *Il centro di documentazione europea dell'Università di Pisa*, "Bibelot", 6 (2000), n. 2, p. 8.

- Qualità dei prodotti e servizi negli enti locali: seminario, Forum P.A., Fiera di Roma, 10 maggio 1997, "Informatica & documentazione", 24 (1997), n. 4, pp. 81-116.
- S.R. RANGANATHAN, *Library Manual*, Bombay-London-New York, Asia Publishing House, 1962.
- F. RAFFA, *Come ci si iscrive???: a proposito di qualità della comunicazione in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 36-43.
Il servizio di prestito interbibliotecario: l'antagonista per eccellenza tra i servizi di biblioteca, "Bibliotime", 1 (1998), n. 1.
- M.S. RASETTI, *Prove di qualità totale*, "Bibelot", 4 (1998), n. 2, p. 4.
- C. REVELLI, *Dare informazioni: come e a chi. 1: Definizioni teoriche e competenze pratiche*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 1, pp. 42-46.
Dare informazioni: come e a chi. 2: L'importanza di mettere il pubblico in grado di usare efficacemente la biblioteca, "Biblioteche oggi", 20 (2002), n. 2, pp. 56-64.
Il servizio di prestito e l'interpretazione dei dati: una funzione cruciale per le biblioteche pubbliche, che costituisce anche uno dei più diffusi mezzi di valutazione, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 6, pp. 26-32.
La valutazione del servizio, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 7, pp. 32-39.
- G.P. RICCÒ, *Non basta schiacciare un bottone: il bibliotecario e il reference elettronico*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/ricco.htm>>.
- R. RIDI, *La qualità del Web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripede: alcuni requisiti fondamentali*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 7, pp. 50-61.
- R. RIECHEL, *Public library services to business*, New York, Neal-Schuman, 1994.
- M. ROLLE, *Reti bibliotecarie, qualità dei servizi, professionalità dei bibliotecari*, "Bibelot", 6 (2000), n. 3, p. 2.
- J.E. ROWLEY, *Selection and evaluation of software*, "Aslib Proceedings", 45 (1993), n. 3, pp. 77-81.
- G. SANTUCCI, *The information society and the challenge for Europe*, "Managing Information", 2 (1995), n. 1/2, pp. 20-24.
- A. SARDELLI, *Il caso BNCF: la prima biblioteca italiana a impostare un sistema qualità conforme alle ISO 9000*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 1, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-1/sardelli.htm>>.
Dalla certificazione alla Qualità Totale, Milano, Bibliografica, 2001.
ISO 9000: tecnica della qualità e biblioteche: il percorso per ottenere la certificazione ISO EN UNI 9000, "Biblioteche oggi", 17 (1999), n. 6, pp. 64-68.

- A. SCOLARI, *Document delivery elettronico: nuovi strumenti e opportunità*, "AIB web", <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/dltscola.htm>>.
- R.W. SCOTT, *Le organizzazioni*, Bologna, il Mulino, 1985.
- J.H. SHERA, *Information Science and the Theory of Librarianship*, "International Information, Communication and Education", 1 (1982), n. 1, pp. 9-16.
- J.H. SHERA, D.B. CLEVELAND, *History and Foundations of Information Science*, "Annual Review of Information Science and Technology", 12 (1977), pp. 249-275.
- G. SOLIMINE, *Introduzione allo studio della biblioteconomia. Riflessioni e documenti*, Manziana, Vecchiarelli, 1995.
- G. SOLIMINE, P.G. WESTON, C. FASELLA, *Criteri di valutazione dei sistemi di automazione per biblioteca*, Firenze, Iania, 1994.
- G. SOLINAS, *Qualità e knowledge management in biblioteca: la gestione della conoscenza nei processi innovativi*, "Biblioteche oggi", 19 (2001), n. 6, pp. 62-70.
- E. SUTTER, *La fiabilisation de la documentation technique, financière, administrative et commerciale au sein des entreprises*, "Documentaliste", 32 (1995), n. 3, pp. 142-146.
- A.M. TAMMARO, *Come misurare la qualità delle biblioteche*, "AIB notizie", 9 (1997), n. 12, pp. 15-17.
Document delivery come alternativa all'abbonamento, "AIB web", <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/dlttamma.htm>>.
Fornitura di documenti: un nuovo servizio del Sistema bibliotecario fiorentino, "SBN notizie", 1999, n. 1, pp. 18-23.
Misurazione e valutazione della biblioteca digitale: come definire i nuovi indicatori di rendimento, "Biblioteche oggi", 18 (2000), n. 1, pp. 66-70.
Misurazione e valutazione delle biblioteche: seminario Camile, "AIB notizie", 10 (1998), n. 3, pp. 15-30.
Il reference nella biblioteca dell'accesso, "Bibliotime", 4 (2001), n. 3, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tamaro.htm>>.
- R. TARANTINO, *Il reference è la biblioteca?*, "Bibliotime", 4 (2001), n. 3, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-3/tarantin.htm>>.
- F.N. TESKEY, *User Models and World Models for Data. Information and Knowledge*, "Information Processing & Management", 25 (1989), n. 1, pp. 7-14.
- F. TONI, *EQLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche*, "Bollettino AIB", 38 (1998), n. 1, pp. 41-54.

- M. TOSATO, *I cambiamenti nel servizio di reference nell'era dell'informazione digitale*, Roma, 16 ottobre 2002, "AIDA informazioni", 20 (2002), n. 4, pp. 75-80.
- I. TRUCCOLO, G.P. VALENZA, R. RICCI, L. CIOLFI, A. COLOMBATTI, *La gestione automatizzata del servizio di document delivery*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), n. 4, pp. 34-37.
- L. VACCANI, *Appalti e qualità dei servizi in biblioteca*, "AIB notizie", 13 (2001), n. 10, p. 9.
- B. VACHER, *La gestion de l'information en entreprises*, Paris, ADBS, 1997.
- R. VENTURA, *Strumenti di management per la qualità dei servizi bibliotecari*, "Culture del testo e del documento", 1 (2000), n. 2, pp. 5-46.
- T.V. VIOLA, *Oltre l'emergenza, verso la qualità dei servizi: intervista al "papà" della legge 285/97*, "Sfogliolibro", 2000, pp. 32-34.
- S.P. WEBB, *Preparing a guide to your library and information services*, London, ASLIB, 1995.
- D.E. WEINGAND, *Preparing for the New Millennium: the case for using marketing strategies*, "Library Trends", 43 (1995), n. 3, pp. 295-317.
- P.G. WESTON, A. PERNIGOTTI, *La biblioteca nel computer*, Città del Vaticano, Biblioteca Apostolica Vaticana, 1994.
- B. WIGGINS, *Integrated document management: document-orientated information system for business benefit*, Bath, Elan Business Publishing, 1996.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2003
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)