

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
BIBLIOTECA MULTIMEDIALE & CENTRO DI DOCUMENTAZIONE  
**“Teca del Mediterraneo”**

4° WORKSHOP

Le Biblioteche e i Centri di documentazione pubblici nella e-società dell'informazione:  
tecniche, sperimentazioni, risultati

*Siti Web delle Biblioteche dei Consigli regionali: stato dell'arte*

Rino Vaccaro

*Direttore Biblioteca del Consiglio Regionale della Liguria*

Bari, 15 giugno 2001

# Premessa

Le biblioteche delle Regioni, nel panorama diversificato dei sistemi bibliotecari, esprimono una loro peculiarità e anche una novità quali biblioteche istituzionali specializzate, anche rispetto alle biblioteche giuridiche già da tempo presenti (come quelle dei ministeri o di altri enti giuridici ed economici nazionali) per la varietà del patrimonio bibliografico, per gli approfondimenti tematici e l'attenzione alle realtà territoriali regionali. Sono quindi più documentate in merito alle problematiche locali e virtualmente possono rendere accessibile una documentazione di attualità difficilmente reperibile in altre biblioteche.

Le pagine in rete dedicate alle biblioteche sono inserite (con maggiore o minore visibilità) nei siti delle Regioni e quindi un'analisi delle pagine delle biblioteche rimanda direttamente alla costruzione delle pagine dei siti regionali. Riprendo qui una iniziativa del Consiglio della Regione Lombardia "Siti internet della pubblica amministrazione in Lombardia. Mappe operative e parametri di valutazione dei servizi e della reale interattività" che coglie nel segno di verificare, architetture, mappe, linguaggi, caratteristiche monitorate, interattività, servizi forniti.

In una logica simile ho preparato **una scheda (allegato1)** per valutare meglio ciò che c'è nei siti delle biblioteche e ciò che eventualmente manca e **una mappa (allegato2)** degli indirizzi delle biblioteche delle Regioni, o, in carenza, dei siti dei Consigli Regionali; comprendendo anche i siti della conferenza dei Presidenti delle Giunte (regioni.it), dei Consigli (parlamenti.it) e del coordinamento delle strutture di Biblioteca e documentazione.

La scheda corrisponde ad un primo approccio per mettere a confronto esperienze diverse, non certo ad un tentativo di schematizzare le autonome scelte delle Regioni ma naturalmente sarà il coordinamento delle biblioteche, con il consenso di tutti, ad avviare una possibile condivisione delle risorse in rete ed ad arricchire le esperienze in corso.

Il tentativo, peraltro legittimo, di dire alcune cose e di lasciarne in ombra altre non può escludere per lo meno di mettere in rilievo le differenze tra i vari siti.

Tra le forme di comunicazione con l'utenza, oltre le pubblicazioni a stampa, assume un rilievo crescente la costruzione dei siti in rete e in particolare le pagine on line delle biblioteche oggetto della presente relazione.

Una prima domanda dovrebbe riguardare come comunica la biblioteca all'interno della istituzione regionale; in altri termini quali sono i fabbisogni informativi dei consiglieri nel procedimento legislativo; se c'è o meno sintonia tra l'attualità del dibattito nelle commissioni e in aula e la politica delle nuove acquisizioni della biblioteca, sulla fruibilità agevolata e la tempestività nel reperimento delle risorse, nella finalizzazione dei progetti di editing e anche nella sintonia con i fabbisogni di documentazione dei dirigenti. Se oggi ad esempio viviamo la fase costituente degli statuti la biblioteca non può non tenere conto di tale emergenza culturale (sul versante giuridico e su quello documentale).

Chi decide in merito alla struttura e ai contenuti delle pagine in rete, con quali vincoli, in quali contesti relazionali professionali e gerarchici; anche questa non è una domanda secondaria.

Più in generale quali sono i rapporti delle strutture bibliotecarie con le strutture organizzative interne delle Regioni e con i servizi informatici?

Oltre la ricerca a catalogo dei libri e dei periodici per una biblioteca istituzionale specializzata sarebbe utile poter recuperare in rete e archiviare documenti e relazioni di interesse scientifico culturale, politico. E ancora: non tutti sanno spiegare che cosa sono i sistemi catalografici e le modalità di ricerca (ad esempio il "client server - SBN" o "Sebina indice" o Erasmo o l'uso di un Thesaurus). Invece, pur trattandosi di programmi complessi possono essere sobriamente illustrati oltre il rinvio a guide on line (qualora esistenti) o alla compilazione di una scheda di interrogazione (form).

Su questo punto si incontrano due problematiche diverse: una tecnologica che, partendo dalla garanzia di un trattamento bibliografico (con soggetto, thesaurus specializzato e motore di ricerca) consenta il migliore reperimento delle risorse del patrimonio documentale esistente a livello locale (il prodotto tipico è la compilazione di bibliografie tematiche) l'altra culturale che mette in campo la cultura e la professionalità del bibliotecario che difficilmente può essere rappresentata in rete.

Caratteristiche e contenuti delle pagine Web delle biblioteche rimandano ad un ruolo del bibliotecario in rapporto al

Web designer e all'editing del sito.

Struttura del sito e gerarchia delle notizie, visibilità delle proposte, facilità di accesso, percorsi semplificati per accedere al patrimonio bibliografico esistente, presenza o meno di servizi multimediali, sono questi gli aspetti salienti da considerare.

La presenza in biblioteca di una Sala multimediale con la catalogazione delle risorse elettroniche (tramite ISBD/ER) comporta una informazione sul sito.

In merito agli altri aspetti, a titolo esemplificativo e non esaustivo il sito dovrebbe fare riferimento:

- alle Statistiche di accesso alle risorse locali o remote;
- agli aspetti di configurazione hw/sw delle singole postazioni e della rete;
- all'organizzazione e ai contenuti dei servizi, con le varie modalità di assistenza agli utenti,
- alla composizione e professionalità del personale;
- al trattamento gestionale/catalografico delle risorse elettroniche;
- alla possibilità di scansione di testi;
- alla tariffazione dei servizi;
- alle dimensioni e caratteristiche delle risorse elettroniche ad accesso locale;
- al numero di record relativo a materiali non bibliografici (non book materials NBM) e (electronics resources ER) nel proprio OPAC (on line public catalog);
- alle basi dati accessibili e a quali condizioni;
- all'informazione su indirizzi e criteri per le nuove acquisizioni e alle scelte di sviluppo delle collezioni e dei periodici (con o senza versione digitale).

Si potrebbe fare una ricognizione delle esperienze in atto nell'ambito del coordinamento delle biblioteche, magari sistemando meglio la scheda che ho proposto, chiedendo alle singole biblioteche di fornire informazioni sulle soluzioni adottate su punti specifici, come si è fatto anche in passato per altre problematiche.

Per quanto riguarda la catalogazione delle risorse elettroniche ad accesso locale andrebbero incrementate le acquisizioni dei CD-ROM senza trascurare le monografie, i periodici e i giornali.

Anche la Rassegna stampa è di particolare utilità in una biblioteca considerato che ormai può essere consultabile in rete; infatti la consultazione dei giornali, anche on line, rientra tra le banche dati accessibili in una biblioteca. L'esperienza più significativa mi sembra quella della Regione Lombardia che si avvale della collaborazione di Eco-stampa.

Anche la Camera dei Deputati rende accessibile la consultazione e la ricerca tematica (risalendo fino al 4 maggio 1998). Sono possibili infatti ricerche nell'archivio degli articoli quotidianamente acquisiti dall'ufficio stampa (occorre tuttavia disporre di un visualizzatore per immagini in formato Tiff gruppo 4 compresso). Naturalmente le biblioteche delle Regioni potrebbero integrare la Rassegna stampa parlamentare con la scansione di altri articoli di interesse regionale e locale per particolari tematiche. Va anche ricordato a questo proposito il progetto della Comunità europea per la digitalizzazione dei quotidiani (**allegato omissis**).

## e-books e biblioteca digitale

Un'altra risorsa ancora poco presente nelle pagine in rete delle nostre biblioteche riguarda i libri elettronici (gli e-books), con la possibilità di scaricare il testo integrale di un volume. Si potrebbe iniziare con gli atti di qualche convegno di attualità magari in versione ridotta per segnare la presenza delle Regioni nella distribuzione di e-book.

D'altra parte la comunicazione è un diritto che deve essere riconosciuto dai governi come dalle Regioni e si potrebbe considerare quasi un dovere finanziare progetti su nuove tecnologie di informazione e di comunicazione in modo indipendente dagli interessi che prevalgono sul mercato.

Mentre le pagine Web sono più adatte alla consultazione di testi brevi inseriti in una struttura articolata e complessa il formato e-book nasce per favorire la lettura di testi abbastanza lunghi e lineari come può essere un libro.

Oggi è in atto un conflitto sugli standards. In particolare tra Acrobat e OEB (il consorzio che unisce i maggiori protagonisti del mondo di e-book).

Scrivo ad esempio Gino Roncaglia di MediaMente: "Nel caso degli e-book, la nostra iniziativa prende apertamente posizione a favore del formato OEB, che è il SOLO formato aperto e non proprietario (come già ricordato, OEB usa sintassi e DTD XML, permette di usare le specifiche Dublin Core, ecc.). Questo significa che gli e-book in PDF arriveranno solo SE e QUANDO la Adobe renderà disponibili tool di sviluppo che compilino in PDF direttamente dal formato OEB.

Nonostante molti considerino quella fra PDF e OEB una vera e propria guerra (cfr. ad esempio <http://www.dclab.com/ebookstandards.asp>) la mia impressione è che non dovremo aspettare molto tempo. Del resto la Adobe è fra i membri dell'Open eBook Forum (e Tom Diaz fa parte del board of directors OEBF); anche la fusione fra OEBF e EBX va in questa direzione (ma non fornisce, al momento, un 'pontè fra i due formati: si tratta di una - importante - indicazione politica, non di una soluzione operativa).

Oggi esistono anche banche dati per periodici e quotidiani full-text (come Gale group).

I diritti ceduti dall'autore per l'edizione cartacea non si estendono alla versione digitale. Il libro elettronico è cosa diversa dunque ma c'è anche chi ipotizza un nuovo ruolo per autori ed editori; fino ad ipotizzare la eliminazione di molte figure editoriali e di trasformare i media in archivi dotati di motori di ricerca.

In merito poi alla conservazione a lungo termine dei documenti digitali riprendo una osservazione del dr. Pavoletti del Servizio biblioteche della mia Regione: "se tutto (software, formati etc.) fosse 'pubblico e documentato, nella peggiore delle ipotesi per consentire l'accesso a documenti basati su determinate tecnologie si può' sempre riscrivere o ri-compilare il software, e addirittura costruire dell'hw apposito per leggere i supporti; se invece tutto è basato su sistemi proprietari, per compiere quelle operazioni bisogna andare col cappello in mano dalla Microsoft o dalla IBM o da chi per loro e sperare di ottenere qualcosa. Mi ha fornito poi alcune indicazioni di siti:

Gutenbrowser (<http://sourceforge.net/projects/gutenbrowser/>) software per scorrere e consultare i libri messi a disposizione dal Progetto Gutenberg (<http://www.gutenberg.org/>), che sono in formato testo. Gutenbrowser è in fase preliminare e non è stata rilasciata alcuna versione del programma.

KEBook ([http://www.os.rim.or.jp/~s\\_mitu/library/mysofts.html#kebook](http://www.os.rim.or.jp/~s_mitu/library/mysofts.html#kebook) o <http://freshmeat.net/projects/kebook/>) is a KDE application which lets you look up words in electronic books on CD-ROM. It supports the EB, EBG, EBXA, EBXA-C, S-EBXA, and EPWING formats (non so che formati siano). Disponibile la versione 0.3.5 Andamooka (<http://www.andamooka.org/>) ospita libri "open content" per la lettura, l'annotazione e la discussione. Il sito è basato sul software SlashCode (<http://www.slashcode.com/>). E ha concluso dicendo che gli sembra abbastanza chiaro che non è in vista per ora l'affermazione di alcuno standard per i libri elettronici.

Un aspetto spesso trascurato è la possibilità di consultare cataloghi editoriali (anche del libro antico) con particolare attenzione agli editori che operano a livello locale anche se ormai il mercato editoriale è globale e non è infrequente che un editore anche straniero pubblichi testi di arte e storia locale.

Nel creare una pagina Web, oltre la presenza di Opac che solo alcune biblioteche sono in grado di inserire in rete, sarebbe utile un elenco dettagliato e non generico delle risorse ad accesso locale disponibili: non solo quindi indicando la presenza di banche dati ma fornendo l'elenco delle banche dati effettivamente accessibili e a quali condizioni.

## Ricerche su banche dati su CD-ROM e in rete

Riprendo in questa sede alcuni concetti contenuti nella pubblicazione di Elisabetta Di Benedetto sul tema: "Distribuire e rendere accessibili le risorse informative" nel seminario svoltosi a Bologna e pubblicato da *Burioni Ricerche Bibliografiche* anche in versione on-line.

Il testo è interessante perché, pur non recente (risale infatti al 1995) mette bene a fuoco le differenze tra ricerche on-line o su CD-ROM.

"Fin dalla sua nascita il CD-ROM si è configurato come un prodotto in grado di consentire all'utente finale di consultare in prima persona le banche dati, che nella versione on-line richiedono l'interrogazione da parte di personale specializzato.

Internet, grazie ai costi ridotti, sembra consentire in linea una ricerca simile a quella effettuabile sui CD-ROM, anche in virtù del fatto che è a disposizione di una comunità molto più vasta e che va estendendosi a sempre nuove fasce di utenza. L'eterogeneità delle risorse e delle modalità di ricerca, insieme con la loro accentuata mutevolezza e con la scarsità di help in linea e di manualistica disponibile (la maggior parte dei manuali risultano già superati al momento della pubblicazione), tuttavia, crea non pochi problemi all'utente inesperto e spesso non solo a lui.

Per quanto riguarda il linguaggio di interrogazione, le differenze si rivelano sostanziali.

I CD-ROM utilizzano normalmente la ricerca a menu, che sebbene si riveli talvolta non molto flessibile, rappresenta sicuramente una facilitazione per l'utente. Resta il problema della molteplicità dei linguaggi; infatti ogni produttore di CD utilizza il proprio, con la conseguenza che spesso ci si trova a dover apprendere tecniche di interrogazione diverse per ogni banca dati da interrogare. L'interrogazione in linea prevede, al contrario, l'utilizzo di linguaggi spesso più sofisticati e per questo più complessi, inadatti per il ricercatore occasionale o saltuario perché richiedono un apprendistato e una conoscenza più approfonditi. Internet, infine, è contraddistinta dalla massima eterogeneità: dal menu, ai più diversi linguaggi, agli strumenti di navigazione.

Chi si accinga, quindi, all'esplorazione della "galassia Internet" rischia di trovarsi in serie difficoltà se non ha nessuna esperienza di risorse informative elettroniche.

L'aggiornamento è considerato generalmente una caratteristica a favore delle risorse in linea e, ancor più, in rete. Le prime, infatti, possono contare su un aggiornamento anche quotidiano, mentre le altre vantano un aggiornamento continuo; i CD sotto questo profilo sembrano far la parte del fanalino di coda perché non scendono mai al di sotto di un mese come periodicità. Spesso, però il supporto ottico consente una copertura retrospettiva maggiore rispetto all'on-line, per non parlare poi di Internet, dove difficilmente si va più indietro di una decina d'anni.

Se CD-ROM e on-line si situano in maniera diametralmente opposta (ma il fattore tempo è da prendere in considerazione lasciando il primo ampia disponibilità, mentre il secondo richiede ricerche estremamente rapide) il cybernauta deve munirsi di una buona dose di pazienza per riuscire ad individuare le informazioni di suo interesse o spesso semplicemente a collegarsi, dato il sovraccarico crescente delle linee.

Quanto all'affidabilità delle informazioni, può essere giudicata buona nella maggior parte delle risorse a pagamento (siano queste in linea o su CD), mentre non si può dire lo stesso per Internet, dove non è sempre facile risalire alla fonte delle informazioni e dove, soprattutto, non si può avere la certezza matematica che le fonti interrogate fino al giorno prima non scompaiano improvvisamente, magari perché chi si occupava di fornirle ha semplicemente smesso di farlo oppure perché non sono più interrogabili gratuitamente.

Sul piano della copertura disciplinare i diversi strumenti informativi abbracciano ormai tutti gli ambiti. Dei costi si può dire che quelli on-line e CD-ROM sono medio-alti, mentre in Internet sono nulli o molto bassi.

Mentre l'interrogazione on-line e su CD-ROM non implica rischi particolari per quanto riguarda il fattore sicurezza, l'accesso alla rete rappresenta un elemento di rischio perché facilita la fuoriuscita di informazioni ed espone alle incursioni di visitatori indesiderati, oltre che al contagio da virus.

Si tratta di un problema particolarmente sentito dalle aziende private che, per tutelarsi, cercano spesso canali di accesso strettamente controllati anche a costo di limitare le potenzialità di ricerca.

Per completezza si deve aggiungere che il rapido aumento delle collezioni di CD non manca di creare qualche problema di spazio, ampiamente compensato dalla eliminazione dei corrispondenti cartacei (si pensi alle voluminose raccolte di giornali sostituite da archivi dati su CD). Anche se sorgono problemi nella gestione delle Banche dati e sulle forme della catalogazione (ad esempio: separare o meno la raccolta dei CD quando c'è un collegamento ad un libro o ad un periodico).

L'ultima caratteristica che viene presa in considerazione è quella del livello di fruizione, intendendo con ciò i tipi di funzione cui i diversi mezzi abilitano. Come si è già avuto modo di accennare, è proprio in questo la peculiarità di Internet, mentre online e CD-ROM, infatti, esplicano funzioni di natura puramente informativa, Internet consente anche funzioni di tipo comunicativo, e per questo, a differenza dei primi due, si configura come un mezzo interattivo.

L'approccio comunicativo consente, ad esempio, di rivolgere un qualunque quesito alla comunità mondiale, moltiplicando e velocizzando a dismisura le possibilità di risposta, senza tuttavia offrire nessun tipo di garanzia sull'attendibilità della risposta, perché all'altro capo del filo si può incontrare chiunque: per valutare l'informazione ricevuta

è indispensabile conoscerne la provenienza."

Non si possono ignorare la tempestività con cui sono distribuite le informazioni in linea, ne le grandi potenzialità offerte da Internet nel reperimento di testi integrali o, per quanto riguarda la cooperazione tra biblioteche in materia di politica degli acquisti la parola magica è "integrazione". In questa prospettiva ben venga la rete come contenitore di informazione gratuita.

E se l'utente da casa sarà sempre più in grado di inserirsi con il proprio PC nel circuito informativo mondiale e percorrere fino in fondo la strada che conduce dalla citazione al testo integrale del documento, è anche vero che rischierà ogni giorno di più di sentirsi schiacciato da un'informazione in crescita esponenziale. È per questo che con Internet riesplode il vecchio problema della selezione delle fonti e del bibliotecario come consulente qualificato in grado di orientare tanto la biblioteca quanto l'utente.

Solo così, conclude la Di Benedetto, si potrà sfuggire al minaccioso scenario prefigurato da Ferrarotti in cui "un eccesso di informazione, o semplicemente l'informazione, a volte [prelude]... a un odio genuino e mortale fra coloro che comunicano" a favore, invece, di una biblioteca come "centro sociale...che si apre alla società globale".

## **Consultazione di banche dati su CD-ROM, on site (in biblioteca) on line (Web)**

### Tabella di riepilogo

| <b>Mezzo</b>                   | <b>CD-ROM</b>   | <b>ON-LINE</b>  | <b>INTERNET</b>              |
|--------------------------------|---|---|------------------------------|
| Utente                         | utente finale (assistito tramite guida in linea)      | personale specializzato bibliotecario                 | tutti                        |
| Linguaggio di interrogazione   | facilitato con menu diverso per ogni produttore       | uguale all'interno di uno stesso host                 | estremamente eterogeneo      |
| Aggiornamento                  | mai più' rapido di un mese                            | fino a giornaliero                                    | continuo                     |
| Copertura                      | buona   | discreta  | scarsa                       |
| Retrospectiva tempo di ricerca | ampia disponibilità'                                  | rapidità'   | spesso eccessivamente lungo  |
| Campi disciplinari             | tutti   | tutti   | tutti                        |
| Costi                          | medio- alti ad abbonamento                            | medio alti a consumo                                  | nulli o molto bassi          |
| Livello di fruizione           | reperimento di informazioni bibliografiche e fattuali | reperimento di informazioni bibliografiche e fattuali | circolazione di informazioni |

## **Accesso al patrimonio bibliotecario in rete e tutela della proprietà intellettuale**

Le biblioteche che espongono in rete il loro patrimonio bibliografico non devono altrettanto dimenticare che sono depositarie di opere che usufruiscono di una tutela della proprietà intellettuale.

I siti dovranno chiarire dunque a quali condizioni è accessibile e riproducibile il patrimonio bibliotecario. Da una parte c'è la libertà della scienza e il diritto di tutti ad accedere al sapere, dall'altra la tutela del diritto d'autore.

In realtà la consultazione di un libro o la parziale riproduzione di un testo non sottraggono clienti agli editori ma aumentano il numero dei lettori e, indirettamente, l'acquisto di prodotti librari.

Dalla segnalazione bibliografica al reperimento di abstracts, al full-text non è chi non veda che c'è una gradualità di informazione fino alla più completa che è la disponibilità del testo integrale.

Su Apogeoline, secondo Ligas e Crepaldi "è necessario che il navigante, durante la visita a un sito, riesca a cogliere immediatamente il senso del testo senza bisogno di dover leggere sino alla fine l'intero scritto" cose che nessuno fa. Un comportamento selettivo e veloce, a volte nevrotico, caratterizza spesso il cybernauta.

"Nel caso della comunicazione orale o scritta per il Web, il messaggio viene comunemente chiamato "testo", intendendo con questo termine, come scrive Umberto Eco, *una successione ordinata e coerente di enunciati, cioè di contenuti, di concetti, tra due interruzioni marcate della comunicazione*. In altre parole può essere inteso come testo sia un giornale sia ognuno degli articoli che lo compongono".

Una differenza esiste tra un sito con molti link, un portale o una pubblicazione seriale on line, ma i confini non sono così netti e ci sono figure intermedie: si pensi ad un aggiornamento che cambia aspetti marginali dopo un lungo tempo o di modifiche sostanziali a cadenza breve (quasi fosse una impaginazione diversa, mentre nelle pubblicazioni a stampa l'aspetto grafico di un periodico è mantenuto sostanzialmente identico.

"Il testo è un'entità che necessita di un faticoso impegno da parte del lettore o del navigante su Internet per essere acquisita. Egli deve infatti esplicitare idee implicite, deve leggere fra le righe, generare nuovi concetti da concetti esposti e che lui già conosce. In altre parole il testo, per esistere, deve essere reso attuale e vivo dal destinatario; chi scrive e progetta un sito, si aspetta anche dal suo lettore/navigante una collaborazione, un contributo, alla creazione del testo che sta leggendo.

Il visitatore già dall' URL o dal titolo in home page, riceve delle indicazioni sul genere di sito che sta visitando in relazione all'argomento di interesse.

Occorre far sì che il navigante, nel caso di Internet, decodifichi attentamente tale messaggio, sulla base degli stessi codici dell'emittente". Si potrebbe aggiungere che i libri non basta catalogarli ma, banalmente, occorre almeno sfogliarli, meglio leggerli.

Un'altra società dell'informazione è possibile con un ruolo diverso delle biblioteche.

Quando la biblioteca entra in rete succedono alcune cose importanti che cambiano il modo di essere della biblioteca; infatti la biblioteca, come qualunque altro soggetto, entra in concorrenza, ha problemi di visibilità o di oscuramento in rete, di essere marginale o centrale; e non può neppure rifiutare a priori di affrontare e risolvere in termini nuovi la questione che sottende l'essere in rete; secondo una dura regola non scritta: *chi non è in rete non conta*.

Ma ovviamente non è come in TV, anche se la pubblicità dilaga anche su internet; e c'è ormai una contaminazione tra *presenzialismo culturale e promozione pubblicitaria*. Ad ogni modo non si può essere in rete ed essere indifferenti rispetto alla visibilità del proprio sito.

Spesso non si trovano link nelle pagine delle biblioteche, una conferma questa del relativo isolamento cui corrisponde una non-presenza nei portali che convogliano la grande utenza. È vero che ci sono le pagine delle Regioni ma non è la stessa cosa e spesso dalle home page delle Regioni non si arriva facilmente alle pagine delle biblioteche.

Spesso chi scrive ad una biblioteca lo fa tramite il sito o meglio si potrebbe valutare quanti accessi al sito diventano accessi ai servizi della biblioteca.

I problemi che si presentano sono sostanzialmente di due ordini: anzitutto come catalogare ed archiviare la così detta letteratura grigia e le pubblicazioni di fonte pubblica di tipo documentale e poi: quale e quanto di tale vasta e ricca documentazione possa diventare accessibile on-site presso le biblioteche e /o on line nelle pagine in rete.

Questa della documentazione, oggetto della relazione del Prof. Morgese, accanto al patrimonio librario ed emerografico è una delle questioni cruciali; infatti quando la biblioteca diventa un centro di documentazione in grado di recuperare l'informazione pregressa si aprono problemi di non facile soluzione che riguardano sia la mutazione del concetto tradizionale di libro che aspetti definitivi e di confini che le nuove tecnologie suggeriscono. Ciò che qui interessa per la parte relativa ai siti, è di sapere quale informazione viene offerta relativamente alla accessibilità della letteratura grigia.

## La letteratura grigia in rete?

Non sempre i siti rendono accessibili testi di delibere, documenti e procedure in corso ciò che è disponibile solo in **intranet**; in particolare non è facilmente accessibile la così detta *Letteratura grigia*.

Negli enti locali e nelle Regioni è prevalsa purtroppo un'idea dei documenti come strumenti di utilizzo immediato e quindi soggetti ad una rapida obsolescenza, premessa non di una archiviazione ma del macero.

Per quanto riguarda i sistemi di archiviazione spesso non esiste un archivio consultabile in rete locale, la ricerca di documenti è estremamente difficoltosa perché non sono stati divisi per materie: magari si può sapere cosa si è scartato ma non cosa si è tenuto!

Pur essendo le Regioni un organismo elettivo raramente si ritrovano nelle biblioteche i programmi dei partiti e, se si escludono le statistiche del voto, ogni altra documentazione elettorale è considerata effimera e ovviamente esclusa dalla catalogazione e dalla conservazione, anche considerati costi e tempi necessari. Quanto poi alle esigenze di recupero culturale della documentazione effimera riguardano componenti se non elitarie certo minoritarie e marginali (si pensi ad esempio ad un depliant elettorale degli anni 50 oggi difficilmente reperibile).

È stato pubblicato nel 1996 un manuale di gestione delle base dati SBN sulla letteratura grigia ma attualmente nel sito SBN non c'è alcun riferimento all'argomento; forse si è ritenuto più opportuno includere una parte della letteratura grigia nella base-dati moderna anche perché suscettibile di trattamento secondo ISBD e RICA, mentre per quella che non lo è si è considerato materiale archivistico; anche se nell'indice SBN si trova qualche registrazione di documenti che si potrebbero classificare letteratura grigia piuttosto che pubblicazioni convenzionali.

La base dati *Letteratura grigia* non è in effetti più visibile, perché non più incrementata. Esiste molta letteratura grigia in SBN ma in effetti si è operata una forte selezione prima di inserire il materiale cosiddetto minore; i bibliotecari hanno operato una scelta discrezionale di catalogare i singoli documenti, nel caso in cui si presentassero come una pubblicazione e non come un documento d'archivio.

Per quanto riguarda le tesi di laurea il loro trattamento bibliografico dovrebbero includere, in assenza di un editore, una autorizzazione dell'autore per essere catalogate e rese disponibili in biblioteca (anche per evitare copie senza citare la fonte) anche se questa prassi viene quasi sempre ignorata.

Forse pubblicazioni effimere e non in commercio, pubblicazioni a diffusione limitata e per uso interno, e così via non dovrebbero essere catalogate, come pure i documenti di tipo archivistico, che necessitano più di una sistemazione e catalogazione a "gruppi" che di una catalogazione del singolo pezzo. Ma il problema è aperto ed è di grande interesse per le Regioni. Sentiremo tra poco che cosa dirà il Dr. Venturini.

## Accesso ai documenti Come?

Nel momento in cui diventa possibile collegarsi ad un computer remoto ed accedere direttamente al patrimonio informativo in esso contenuto non esistono solo problemi di tutela della privacy, di tutela del diritto di proprietà intellettuale, pur importanti ovviamente, ma anche una grande opportunità di crescita culturale e di qualità dell'informazione che deve essere colta per facilitare l'accesso a documenti che non sono riservati nel senso giuridico del termine ma che di fatto non sono oggettivamente accessibili. Si pensi alla difficoltà di consultare un piano urbanistico o paesistico-ambientale o un documento programmatico per non parlare degli atti correlati e presupposti che normalmente sono del tutto inaccessibili.

Certo, nelle diverse forme e modalità in cui si realizza il così-detto diritto di acquisizione di documentazione di fonte pubblica non c'è solo un confine tra il semplice cittadino e il rappresentante elettivo, ma anche l'opportunità e la necessità o meno di rendere disponibile a tutti un universo informativo e/o l'accesso ad un sapere normalmente precluso ai più. Ma c'è anche il caso del bibliotecario esperto e del cittadino ignaro o, al contrario, dello studioso serio e del bibliotecario impreparato.

Oggi non c'è soluzione di continuità tra libro, articolo di giornale o periodico, filmato, o altro supporto multimediale audio o video presente nel patrimonio bibliotecario o in rete e la biblioteca, nella sua tumultuosa trasformazione, rischia di

perdere la sua identità storico-culturale.

Due processi hanno coinvolto infatti la biblioteca: il primo ha riguardato i sistemi informatizzati di catalogazione, con la possibilità di rendere consultabili in rete i cataloghi e di accentuare la condivisione delle risorse bibliotecarie (anzitutto consentendo la ricerca sugli Opac e meta opac e poi anche rendendo operativo il prestito inter-bibliotecario) il secondo non meno rilevante ha riguardato i problemi della comunicazione infatti la biblioteca ha la possibilità di comunicare nel senso di orientare gli utenti sull'utilizzo del proprio patrimonio informativo in modo selezionato e culturalmente definito.

Non si può scindere la presentazione on line del patrimonio bibliotecario, la facilitazione dell'accesso senza operare una selezione e una, anche inconsapevole, mediazione culturale.

## Le nuove acquisizioni

A partire dalle scelte culturali delle nuove acquisizioni che seguono i condizionamenti del mercato editoriale fino alla produzione di abstract di articoli, rassegne documentali o anche semplici segnalazioni bibliografiche avviene una continua emersione od occultamento di documenti culturali.

Naturalmente selezionare è connaturato con la comunicazione, comunicare significa selezionare; ogni mattina se un quotidiano pubblicasse tutte le note di agenzia avremmo giornali di centinaia di pagine. La parzialità sarà nemica della completezza ed oggettività ma l'informazione non è mai completa e neppure oggettiva ma nella sua parzialità riesce a comunicare frammenti di realtà; così avviene anche per le biblioteche.

Meglio così, ovviamente, perché, pur nella parzialità e discrezionalità si può determinare un interesse nuovo alla produzione libraria e documentale e il singolo utente potrà sempre correggere eventuali lacune, sempre che il diritto di accesso sia garantito e facilitato.

In una società permeata di violenza simbolica e subalternità culturale il ruolo delle biblioteche dovrebbe essere decisamente non in contrasto con i diritti costituzionali dei cittadini, ma esprimere una limpida disponibilità e un aiuto concreto a chi vuole accedere ad una conoscenza senza presentare il volto arcigno dei detentori del sapere (anche se si tratta piuttosto di un ruolo indispensabile di catalogatori di libri). Diverso è il riconoscere la fatica dell'apprendere che non è in contrasto con la facilitazione dell'accesso al sapere.

Nella realtà i problemi sono più complessi: infatti occorre fare i conti anche con i sistemi organizzativi abbastanza differenziati tra di loro; ad esempio nelle Regioni, con la struttura della dirigenza diversamente organizzata con livelli di decisione e di potere effettivo che variano molto da Regione a Regione.

Il bibliotecario è chiamato ad assolvere a nuovi compiti comunicativi, avvalendosi di competenze biblioteconomiche, informatiche e giornalistiche o forse si potrebbe dire che, con la presenza in rete delle biblioteche, sta nascendo una nuova figura professionale che unisce la competenza bibliotecaria quella informatica e quella giornalistica.

Le professionalità giornalistiche (tutte quelle che riguardano l'editoria e il giornalismo) quelle bibliotecarie (catalogatore, documentalista, tecnico di archivio) e quelle informatiche che semplificando si potrebbero così sintetizzare: *analista* che si occupa di architettura informatica, della valutazione dei requisiti di un progetto e analizza appunto i problemi e stabilisce gli strumenti informatici per il caso di specie il *programmatore* che usa un linguaggio di programmazione (tipo visual basic) o meglio un codice programmazione per creare un programma e scrive i programmi definendo i codici del sw seguendo l'andamento del progetto che sta creando; il *DBA administrator* che si occupa di gestione di basi-dati e infine il *Web designer* che si occupa di progettazione di un sistema informatico di tipo grafico e dell'organizzazione di documenti in formato digitale, orbene queste professionalità sono sempre più correlate tra di loro e lo saranno ancor più nel futuro. Occorre rendersene conto e tendere a superare i ruoli tradizionali, in una nuova dimensione culturale e professionale.

## Sistemi bibliotecari e sistemi informativi

Si tratta a mio giudizio di due mondi comunicanti; il giornalismo più attento all'informazione calda di attualità (vedi articolo Gulliver) e l'altro alla così detta informazione fredda quella depositata nei fondi bibliotecari appunto.

Il senso della attualità e l'approfondimento tematico non dovrebbero essere contrapposti ma operare una contaminazione culturale proficua; con i bibliotecari meno ruolizzati (oltre che impegnati nella conservazione e catalogazione anche nella comunicazione) con i giornalisti più informati, attenti non solo all'attualità ma al così detto contesto storico-culturale.

Leggere dieci libri in più per poter scrivere in modo meno superficiale.

Non va dimenticato che secondo la nuova normativa sulla comunicazione pubblica nella categoria di pubblicazione periodica potrebbe rientrare a pieno titolo anche qualsiasi sito Web aggiornato periodicamente rendendo illegale qualunque informazione telematica non registrata.

D'altra parte l'editing delle biblioteche (che è una parte del lavoro bibliotecario) ha ormai una versione a stampa e una on line; mentre il contenuto culturale, informativo e divulgativo delle pubblicazioni chiama in causa una professionalità di tipo giornalistico.

Dopo la pubblicazione di **Parlamenti regionali** mi auguro che si possa dar vita ad un inserto sulle biblioteche a cura del coordinamento stesso, nell'ambito della pubblicazione della Conferenza dei Consigli regionali.

La presenza in rete delle biblioteche non fa riferimento soltanto alla dirigenza e alle scelte politiche delle singole regioni (e al rapporto non sempre facile tra Giunte e Consigli sul punto specifico delle scelte informatiche) ma, con l'Autorità per l'informatizzazione della pubblica amministrazione AIPA e con gli indirizzi del Governo come definiti nel Documento di programmazione economico-finanziaria per gli anni 2001-2004 (**allegato3**).

Non dimenticando la Comunità europea che ha varato un programma di coordinamento delle politiche e dei programmi di digitalizzazione (**allegato4**).

Le difficoltà che individua la Cee su questo punto riguardano la diversità degli approcci alla informatizzazione dei documenti, il rischio connesso all'uso di tecnologie inappropriate e standards inadeguati agli obiettivi della conservazione e dell'accesso a lungo termine, la soluzione di un approccio corretto con la normativa di tutela della proprietà intellettuale e la sinergia tra programmi culturali e nuove tecnologie.

Oggi l'impresa che va in rete può usufruire di contributi e comunque spesso trae un tangibile vantaggio aprendo una finestra sul Web; quando le biblioteche decidono di mettersi nel mercato della comunicazione dovrebbe accadere qualche cosa di simile.

Per quanto riguarda la domanda dell'utenza a volte nelle biblioteche delle Regioni arrivano domande che dovrebbero essere rivolte piuttosto all'ufficio rapporti con i cittadini o all'ufficio stampa.

In realtà, a ben vedere, una parete di carta distingue l'informazione di attualità da quella pregressa: l'informazione calda e quella fredda e il servizio di *reference* non riguarda più soltanto indicazioni bibliografiche.

Una domanda indifferenziata tuttavia può essere correttamente indirizzata nella home page del sito regionale mentre nelle pagine delle biblioteche si dovrebbe rendere disponibile una informazione specialistica di tipo bibliografico in modo chiaro ed accessibile.

Un altro problema riguarda oltre il carattere gratuito o a pagamento dell'accesso ai servizi la possibilità o meno di identificazione degli utenti a fini statistici e la connessa tutela della privacy.

## Open sources e pa

Nella gestione delle pagine Web non si dovrebbe escludere il ricorso a sw *Open sources*.

Il software libero, fa riferimento non solo a LINUX, prodotto e distribuito gratuitamente da Linus Torwalds, ma anche ad Apache, Sendmail e altri. Apache (www.apache.org), è un software che "gira" al di sopra della piattaforma Linux e

funziona ottimamente come Web server; in pratica è un programma che gestisce le pagine Web, raccogliendo le richieste che arrivano dai navigatori della rete e "servendo" loro quanto richiesto. Sendmail, invece, è specializzato nel gestire - sempre sui server Internet - la posta elettronica; entrambi sono utilizzati ampiamente dai siti Internet come scrive Franco Carlini, noto docente universitario e giornalista specializzato in informatica e telematica che segnala un altro software libero e gratuito ([www.php.net](http://www.php.net)) che consente di generare le pagine Web prelevandole da un archivio e utilizzando dei modelli grafici preformati. Il nuovo terreno di confronto è quello delle pagine Web dinamiche, senza dover comprare la licenza per Microsoft Sql, Oracle o Informix.

Php, lavorando in congiunzione con un database altrettanto open source, e chiamato MySql, permette di realizzare il tutto a costo zero, anche se occorre una qualche competenza nella programmazione, come è richiesto peraltro anche per altri prodotti informatici.

Open sources, rispetto ai sistemi proprietari ha dei vantaggi che dovrebbero interessare le biblioteche e non solo per gli aspetti economici. Infatti c'è una maggiore stabilità e versatilità del prodotto, come è emerso in un convegno promosso a Genova i cui atti a chi interessa sono stati pubblicati in allegato al periodico " *Novità in biblioteca*".

Il modello Linux è stato celebrato con una felice metafora da Eric S. Raymond, nel suo ultimo libro "La Cattedrale e il Bazar" che sintetizza i due modelli produttivi e sociali rispettivamente del software industriale e proprietario, da un lato, e del software libero dall'altro. Attraverso questa metafora Raymond polemizza con i grandi progetti del software: sistemi operativi costosissimi da centinaia di migliaia di righe di software. Il bersaglio sono le ultime creature "mostruose" di Microsoft, come il recente Windows 2000, un'opera infinita, costata miliardi di dollari, costituita da un tale intrico di strati che nessuno mai potrà collaudarla compiutamente, né garantire che sia esente da errori, i famosi quanto micidiali "bug".

Da quello che viene considerato un caos comunicativo, osserva ancora Franco Carlini emergono sinergie e virtù perché, attraverso micro collaborazioni locali, risulta un grande beneficio per tutti.

Il coordinamento delle strutture bibliotecarie e di documentazione delle Regioni nella precedente legislatura ha elaborato una ricerca (**allegato omesso**) che ha avuto il merito di fare il punto sullo stato del patrimonio bibliotecario, dei servizi offerti, delle dotazioni informatiche, etc.

Tale ricerca andrebbe aggiornata non solo perché in questi anni sono migliorate le strutture e i servizi bibliotecari ma anche perché le biblioteche regionali hanno definito meglio il loro ruolo con la produzione di pubblicazioni specializzate e, appunto, il rinnovo delle pagine in rete.

Occorre dunque un *benchmarking* (applicabile oltre alle imprese anche ai sistemi organizzativi e normativi) esteso anche alle biblioteche; o meglio l'avvio di un confronto tra situazioni similari in termini di servizi offerti e/o di prodotti realizzati.

Oggi infatti, con la circolarità delle informazioni, è possibile analizzare soluzioni sperimentate da altri adattandole ad un contesto diverso e verificandone la praticabilità. Tutto ciò, unitamente alla condivisione delle risorse e alle possibili economie funzionali conseguenti, può rappresentare una crescita di tutto il sistema bibliotecario delle Regioni nei prossimi anni realizzando insieme una emulazione e perché no una competizione virtuosa in termini di qualità.

## Le biblioteche prima del Web/un po' di storia

Semplificando si può oggi tracciare un profilo dei servizi di biblioteca e documentazione come si è andato configurando dopo la nascita delle regioni dal 1970 ad oggi. Si tratta di storie in parte simili in parte diverse: dalla costituzione di un primo nucleo del patrimonio bibliotecario regionale che si è notevolmente implementato nel tempo. Con l'unica eccezione di chi ha ereditato un patrimonio bibliotecario pre-esistente, come nel caso della biblioteca di Palazzo dei Normanni in Sicilia.

La biblioteca è un po' come la cartina di tornasole per capire il livello di attenzione delle forze politiche (dei governi, non meno che delle opposizioni nei consigli regionali) alle esigenze di raccogliere e rendere fruibile il patrimonio librario e multimediale; perlomeno quello di evidente interesse regionale. Molti gli aspetti positivi ma anche molte le lacune, le opacità, le clamorose sottovalutazioni.

Si potrebbero analizzare le logiche che hanno improntato la costruzione prima e l'implementazione dopo del patrimonio bibliotecario e soprattutto la sua gestione secondo criteri di qualità culturale e informatica.

Il passaggio alla catalogazione informatizzata (pur nella diversità dei programmi e degli standards) fino alla presenza dei cataloghi in rete Opac. Certamente è questo uno dei punti qualificanti che possono contraddistinguere le pagine in rete di una biblioteca. È, in altri termini, ciò che fa la differenza; oggi tra le Regioni si tratta ancora di una minoranza che può vantare la possibilità dell'accesso del proprio catalogo on line. Così che oggi esiste una indubbia differenza, spiace dirlo, anche rilevante tra cittadini delle varie regioni nella possibilità concreta di accedere ad un determinato patrimonio bibliografico e ciò accentua le differenze culturali e di partecipazione dei cittadini e comporta in definitiva anche un piccolo divario (gap) di democrazia.

Con il catalogo informatizzato e la presenza delle biblioteche in rete si attua una svolta quantitativa e qualitativa nella fruizione del patrimonio bibliotecario e dei modi e delle forme di fruizione.

Da una semplice esigenza di deposito di libri, che arrivavano alle Regioni nei modi più diversi, senza che il processo venisse guidato da criteri e scelte (anche di investimento di risorse economiche, non dimenticando un tema caro al prof. Morgese e relativo alla gestione di bilancio secondo livelli di autonomia e di responsabilità affidati a chi può garantire scelte idonee).

Spesso è prevalsa una scelta proprietaria, di uso personale esclusivo del libro e del documento non ancora aperta ad una organizzazione dei saperi e alla massima disponibilità delle risorse bibliografiche. Spesso l'acquisto di libri corrispondeva ad una esigenza legittima di approfondimento di tematiche all'attenzione delle Regioni anche se stupisce la constatazione, specularmente opposta, della indifferenza del legislatore nei confronti delle strutture di biblioteca e documentazione; la Regione Lombardia, che ha approfondito i problemi delle esigenze informative dei consiglieri, mi sembra che abbia riconosciuto che la biblioteca è poco frequentata e non è preferita rispetto ad altre fonti di informazione, pur in presenza di una rispettabile produzione documentale e libraria reperibile e disponibile nelle materie di interesse regionale; ciò influisce anche sulla qualità della legislazione un esempio tra i molti delle occasioni mancate mi sembra quello delle aree water-front (con affaccio sul mare (così importanti e strategiche nella mia Liguria e non solo per le infrastrutture portuali e turistiche ma per la conservazione degli habitat naturali) o dell'utilizzo di aree industriali dimesse in conseguenza di ristrutturazioni. In molti casi si è deliberato e legiferato dimenticando esperienze significative a livello europeo che avrebbero consentito di migliorare le previsioni e le decisioni, anche se l'informazione ovviamente è parte di un meccanismo decisionale più complesso.

Stessa sorte dei libri è quella dei periodici, infatti spesso le biblioteche producono ottimi abstracts di articoli che non sono adeguatamente utilizzati; qualche volta accade il caso contrario che un consigliere o un dirigente leggerebbe volentieri qualche cosa che interessa il caso in discussione ma è la biblioteca che non riesce a comunicare. Se riflettori della comunicazione non si accendono su un libro è come se il libro non fosse mai stato scritto; similmente accade quando un libro o un documento esistono in biblioteca ma le tecniche di archiviazione o le stesse modalità di ricerca nelle banche dati lo rendono sostanzialmente inaccessibile. Ciò dipende anche dall'utente che non vuole o non sa fare ricerche di tipo complesso. Per questo la così detta usabilità dei siti Web è così importante come peraltro l'uso di motori di ricerca, le metodologie di interrogazione ed altri strumentini conoscenza.

Vorrei a questo proposito citare *Le regole di accessibilità dei siti Web pubblici* **(Allegato4)**.

Nonché le linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web (elaborato da w3c e pubblicato nelle pagine AIB) per rendere accessibili i contenuti del Web a persone disabili; una documentazione di fonte francese "L'observatoire Braillet de l'accessibilité de sites français" che seleziona e assegna un punteggio sulla accessibilità e infine un testo, pubblicato sulla *Technology review* nel 1996, nell'ambito della campagna "consultabile con ogni Browser".

Non andrebbe infine dimenticata nella selezione degli articoli anche la cosiddetta analisi citazionale, così importante per capire quali siano gli articoli che sono più consultati nel mondo.

Similmente se un sito Web è citato nei portali che contano ed è inserito nei motori di ricerca, in altri termini se è inserito in una trama qualificata di collegamenti ipertestuali, non necessariamente collegati alle biblioteche ma del mondo della cultura e delle imprese.

La biblioteca in rete (con il proprio catalogo e le informazioni sui servizi), non è una novità da poco e non riguarda solo una semplice occasione di pubblicità del patrimonio bibliografico o una accresciuta visibilità; ma è qualche cosa che

incide direttamente sul lavoro bibliotecario e sulla sua evoluzione: apre infatti nuove domande e propone un nuovo contatto culturale e umano; emerge un nuovo pubblico che tende a trasformare la stessa biblioteca o meglio a sollecitarne il rammodernamento.

Con ciò non si vuol dire che il trattamento bibliografico non resti una esigenza imprescindibile anche se c'è un ruolo sempre più evidente della soggettazione, dei thesauri specializzati, delle metodologie per il recupero dell'informazione pregressa. Vorrei richiamare le linee di riforma della catalogazione contenute nel documento "Functional requirement for bibliographic record " dell'IFLA.

Esiste oggi anche la possibilità di catturare notizie bibliografiche e di costruire abbastanza agevolmente dei cataloghi informatizzati autonomi di maggior rigore catalografico, con rispetto di standards condivisi e con una maggiore possibilità di importazione ed esportazione di dati. Tutto questo libera risorse per altre funzioni della biblioteca.

Valentina Comba nel volume "Comunicare nell'era digitale" afferma che in un'epoca di remotizzazione dei contatti (neologismo imperante), di pervasività della tecnologia ritornare alla comunicazione e alle sue implicazioni può aiutarci a comprendere ruoli e dinamiche all'interno e verso l'esterno del microcosmo biblioteca e anche capire quello che cambia nella professione del bibliotecario (vedi articolo Repubblica) **allegato omo**.

Quando centinaia di biblioteche catalogano e soggettano un testo in modo qualificato ha sempre meno senso che uno sforzo intellettuale e pratico così grande sia compiuto da altre migliaia di biblioteche che potrebbero invece dedicarsi ai servizi bibliotecari, alla cattura e archiviazione personalizzata di ricerche in rete con la possibilità di costruire nuove basi dati di ricerche bibliografiche e tematiche sempre più approfondite (anche con una maggiore attenzione alla produzione editoriale locale di interesse regionale).

## Novità editoriali degli editori regionali

Mentre esiste una banca dati delle novità editoriali (<http://www.alice.it/>) manca una dimensione regionale per conoscere meglio la produzione libraria e/o multimediale degli Editori su base regionale. Le Regioni potrebbero avviare un progetto di sostegno dell'editoria minore nelle pagine in rete delle rispettive biblioteche e garantire sui loro siti una adeguata pubblicità alle novità editoriali degli editori regionali per correggere lo squilibrio eccessivo tra grandi e piccoli editori.

E questo un progetto che mi sarebbe gradito veder realizzare prima del 2004 anno europeo della Cultura.

La costruzione di un data-base con una versione a stampa, la qualità del prodotto, le professionalità e le risorse necessarie rendono impegnativo tale progetto proprio considerandone la valenza culturale nei confronti dell'intera società regionale: Università, Istituzioni, Imprese, etc.

Tale base-dati aggiornata potrà avere una versione in rete che meglio si adatta a rendere accessibile, visualizzare ed organizzare i dati, ma con una versione a stampa considerando che pur in crescita esponenziale i cybernauti sono ancora una minoranza. Nella fase di avvio sarà necessario escludere i testi di narrativa e poesia e limitare le segnalazioni alla saggistica (storia locale, patrimonio storico, artistico e naturale etc.).

La documentazione sulle novità editoriali dovrebbe essere organizzata in modo sistematico e non sporadico; ed essere basata su mezzi informatici adeguati. Ciò potrebbe avvenire tramite un data-base accessibile anche da Internet e alimentabile non solo manualmente, con l'importazione di dati dalle basi dati degli Editori o, per gli abstracts, da quotidiani e periodici.

La Regione Liguria ad esempio ha già un data-base bibliografico progettato per l'uso da Internet e per l'importazione di dati in batch, ed è il CBL (Catalogo Bibliografico Ligure). Si può – fatti tutti i dovuti accertamenti tecnici, economici, amministrativi, etc. – se non fosse il caso di utilizzare lo stesso software già esistente; in altre Regioni credo esistano altrettanti programmi utilizzabili per realizzare il progetto. Si tratta, in altri termini, di costruire un'altra base-dati simile a quella attuale prevedendo eventualmente nuove procedure di importazione da formati necessari per recuperare i dati degli Editori e/o una semplice interfaccia per inserire direttamente i dati; forse si potrebbe usare semplicemente l'interfaccia nativa di Highway. Peraltro già la compilazione delle proposte di acquisto obbliga a costruire una base dati trasferendo

notizie bibliografiche dalle fonti e dai formati più diversi.

Tramite il Servizio Informatica del Consiglio regionale, acquisito un parere di fattibilità dal punto di vista informatico ed economico che comprenda l'implementazione automatica tramite una scheda bibliografica come avviene per la pubblicazione del "Giornale della Libreria" Organo Ufficiale dell'Associazione Italiana Editori e/o dell'Editrice Bibliografica con il "Bollettino delle pubblicazioni ricevute per obbligo di deposito".

Ovviamente il data-base dovrebbe essere consultabile con un motore di ricerca; la proposta è quella di verificare la disponibilità ad una collaborazione da parte degli Editori direttamente con le Regioni (e penso che molti siano ovviamente interessati a questo progetto; questo vale almeno per i piccoli editori che potrebbero accrescere la loro visibilità).

Cresce in altri termini il ruolo della gestione dell'informazione culturale e bibliografica e non solo per la crescita quantitativa delle pubblicazioni il che spesso non è di per sé un valore.

Il volume della produzione editoriale è in continuo aumento e le biblioteche, anche per carenza di spazi non riescono certo ad acquisire e qualche volta neppure a segnalare se non una parte modesta delle novità editoriali. Un fiume di pubblicazioni che non si depositano nelle biblioteche e vanno spesso al macero. Gli editori non privilegiano le biblioteche negli omaggi o nei doni; eppure un libro consultato in biblioteca significa indirettamente anche un piccolo aumento nelle vendite di libri).

C'è poi con una continua rincorsa delle biblioteche nei confronti delle attualità editoriali, il che non corrisponde spesso ad una qualità durevole del prodotto culturale librario e multimediale.

Le biblioteche dovrebbero essere refrattarie, con qualche necessario compromesso, ai così detti best-seller's che purtroppo, pur con proporzioni diverse, sono presenti anche nella saggistica: qualche volta prevale il carattere non effimero (anche se fortemente condizionato dalla attualità) di un saggio anche se esistono opere saggistiche importanti che non perdono nel tempo la loro importanza ma che risentono della inattualità delle analisi. Tutti i testi di analisi critica del diritto ad esempio nel continuo rinnovo della legislazione perdono rapidamente attualità. A ciò si aggiunga che le biblioteche hanno quasi sempre problemi di spazio e cresce la strage dei libri che vanno al macero (un articolo del *Corriere della Sera* descrive la dimensione del fenomeno).

Occorrerebbe anche incentivare l'informazione in rete dei libri e dei periodici dismessi dalla biblioteca (magari in un unico sito per tutte le Regioni dove si possano trovare tutte le pubblicazioni acquisibili gratuitamente); e sarebbe questa la prima condivisione di risorse al servizio di tutti, anche se la cooperazione interbibliotecaria ha ben altri campi di applicazione.

I canali che collegano editoria, biblioteche e librai andrebbero rivisti.

Le biblioteche nelle scelte di acquisto qualche volta commettono errori che poi porteranno al macero anticipato di volumi pressoché inutili (acquistati qualche volta magari per compiacere l'autore o l'editore); certo è difficile trattare ugualmente il grande e il piccolo editore per il solo fatto che l'editoria minore non raggiunge la soglia minima della comunicazione anche se propone testi più che meritevoli.

## **Aspetti tecnici nella progettazione di un sito Web**

Anzitutto va riconosciuta l'incidenza di un buon sito sulla stessa utilizzabilità della biblioteca.

D'altra parte se l'associazione italiana biblioteche AIB ha svolto corsi di formazione per siti Web ha ritenuto appunto non estraneo alla professionalità bibliotecaria la conoscenza dei software di elaborazione dei siti. Anche se il "fai da te" per la progettazione dei siti non è la regola chi non ha strutture informatiche di riferimento o se le ha e nulla fanno per la biblioteca sembra opportuno che i bibliotecari accrescano la loro professionalità; ciò vale anche per le Regioni dove non nuoce una attenzione informata e uno stimolo per le pagine in rete che rispecchiano la situazione della biblioteca.

Va anche detto che la connettività di rete non coincide con internet ma ci sono collegamenti locali *lan* e geografici *wan*, reti extranet e intranet.

Dai centri di super-calcolo delle Università di alcuni decenni fa si è passati ai personal computer e soprattutto ai sistemi *client-server*.

Senza voler entrare nel merito di aspetti tecnici nella progettazione di un sito Web vorrei richiamare alcuni aspetti di qualche interesse. L'orientamento verso l'utente definisce la cosiddetta usabilità dei siti. Il *Web-publishing* si differenzia dalla editoria stampata ma non elimina i problemi di stampa che diventano anzi determinanti per la fruizione della documentazione in rete.

Se si pensa che circa 38 milioni di pagine vengono inseriti in rete ogni giorno per aggiornamento o nuova presenza si può avere un'idea della dimensione del fenomeno; mentre per l'editoria a stampa è possibile in larga misura una conservazione dei testi in biblioteca il flusso della produzione digitale è talmente grande che non se ne può conservare la memoria non solo per i contenuti obsoleti o non più visualizzabili a seguito di aggiornamenti o non più leggibili per motivi di formati o di standards.

La pagina html non ha una struttura sequenziale ma ipertestuale (contiene parole sensibili che attuano un collegamento attivo e rimandano ad un'altra pagina).

Poi una cosa è il testo un'altra come collocare il testo nella pagina, come gestire i rapporti interni alla pagina e come collegare la pagina ad altre dello stesso sito o ad altri siti tramite link.

Un ruolo essenziale ha il server Web con funzioni di decodifica e visualizzazione così come importanti sono i collegamenti a distanza: dalle grandi dorsali "*backbones*" ai collegamenti locali, a quelli satellitari. Esistono problemi di connettività e di dimensione e velocità dei flussi: le infrastrutture aumentano meno della crescita esponenziale dell'utenza.

La pagina deve essere organizzata a livello orizzontale perché a livello verticale può scorrere sostanzialmente senza limiti; contenuti e grafica sono correlati; in genere è preferibile una grafica sobria senza orpelli e inutili appesantimenti. D'altra parte i siti più qualificati sono strutturati per parole testo anche se la versatilità dei Web-designer consentirebbe soluzioni originali (immagini in movimento, suoni, colori etc.). Le Regioni hanno adottato degli standards particolari (gerarchia delle notizie ed editing delle pagine).

Il rischio è di voler comunicare troppe cose a segmenti di pubblico molto differenziati tra di loro. Non dimenticando che i processi percettivi e di attenzione psicologica e i tempi sono condizionanti e determinanti.

Andrebbero meglio conosciute anche le soluzioni convenzionali delle Regioni (con società di informatica e/o con partecipazioni azionarie) così come i programmi di informatizzazione in progetto in sintonia o meno con l'Aipa (Autorità per l'informatizzazione della pa). Ciò consentirebbe al nostro coordinamento delle strutture bibliotecarie di avere un quadro di riferimento più certo.

Le pagine dei Consigli regionali in questo contesto sono in genere meno organizzate e qualificate rispetto a quelle delle Giunte che si avvalgono di servizi informatici professionali; anche se ci sono esempi di esternalizzazione del lavoro con l'affidamento a piccole società di informatica (anche a livello cooperativo) con buoni risultati. Ma vorrei aggiungere che ormai ci sono programmi per progettare pagine Web (anche gratuiti) che non richiedono la conoscenza della sintassi Html (chi conosce le centinaia di tag del linguaggio Html?). Con un buon editor e una buona disponibilità professionale dei bibliotecari si può costruire una impaginazione in rete delle molte notizie e dati, bibliografici e non, che circolano in biblioteca.

Ogni sito tramite l'indirizzo Url (uniform resource locator) è riconoscibile a distanza; si può ricostruire persino come l'utente ha navigato le pagine e visualizzare quale computer remoto quando e per quanto tempo ha visitato o scaricato testi.

## **Come far conoscere il sito della biblioteca?**

Ciò può avvenire anzitutto tramite l'inserimento in portali o motori di ricerca con autorizzazioni difficili e procedure facili (tramite semplice richiesta *submit a site*).

Si può programmare la pagina in modo ridondante o semplificato con struttura ad albero e una gerarchia a menù o utilizzare la composizione della pagine tramite frame separati; in genere un frame funziona da indice e rimanda ad altre visualizzazioni. L'uso di frame tuttavia vincola di più le visualizzazioni, perché, oltre i collegamenti di pagina, occorre stabilire anche i collegamenti tra i frame. Poi ogni frame è separato a livello di stampa, con i problemi noti che ciò che è visualizzato non è ciò che viene stampato (e occorre convertire in formato di testo e copiare in un nuovo documento prima

di stampare o salvare in formato digitale). Qualche volta un documento può essere visto ma non stampato, o qualche volta ne viene impedita la visualizzazione o subordinata alla compilazione di una form di riconoscimento.

Poi ci sono le funzioni di ricerca che consentono di ancorare anche una parola contenuta in un testo o di effettuare una ricerca a livello di url, con diverse modalità di domanda e di archivio della ricerca. Rimando alle pagine delle biblioteche che hanno il catalogo in linea.

Le biblioteche dovrebbero avere una linea di editing e pubblicare a stampa o in rete perché la comunicazione è l'altra faccia della gestione delle risorse bibliotecarie e lavorare in rete con un utente remoto è ormai indispensabile.

Certo il nostro paese colloca le professioni di supporto allo sviluppo e alla diffusione della conoscenza, come i bibliotecari e i documentalisti, in una situazione economica e culturale debole e demotivante come scrive Brunella Longo (consulente per lo sviluppo di contenuti e servizi on-line e titolare di Panta Rei Srl, società specializzata nella ricerca, formazione e consulenza Internet). Questo mestiere o - *professione* - comporta una quota molto elevata di competenze derivanti dall'esperienza individuale di mediazione tra fonti della conoscenza e bisogni informativi.

La funzione della documentazione organizzata all'interno di una impresa (privata o pubblica, come le Regioni) è quella di modificare uno stato di conoscenza attraverso la ricerca, la selezione, la comunicazione e la diffusione di informazioni. Sofisticati sistemi di information retrieval che applicano tecnologie di intelligenza artificiale permettono oggi a chiunque di interrogare, attraverso interfacce Web di uso semplicissimo, grandi archivi digitali. E poi c'è una considerazione aggiuntiva: i documentalisti (e i bibliotecari) si vedono improvvisamente costretti a competere con gli utenti finali (tutti i cittadini in modo indifferenziato) sul terreno dell'abilità nel recupero dell'informazione dalla rete, sul terreno della capacità di valutazione e rielaborazione dell'informazione "Ognuno può consultare cataloghi o anche direttamente libri a scaffale aperto ma non per questo viene meno la funzione del bibliotecario in un momento storico in cui l'accesso alle fonti on-line avviene a livello di massa". Non c'è paragone con la fruizione del patrimonio bibliotecario del passato anche se non è tutto oro quello che luce nel senso che la consultazione e la ricerca si è in qualche modo standardizzata in modo eccessivo. "L'informazione distribuita su internet", gratuitamente da una moltitudine di soggetti sconosciuti, è ancora Brunella Longo che, "non poteva essere all'altezza dell'informazione strutturata delle banche dati a pagamento, accessibili con sistemi proprietari e dunque, con estrema difficoltà da parte degli utenti finali". Ora, nell'arco degli ultimi anni, sono comparsi sulla rete motori di ricerca e metaindici molto sofisticati e potenti (Altavista, Excite e via dicendo), fornitori di informazioni di qualità (dagli host nazionali di banche dati giornalistiche come Il Sole 24 ore on-line o il Corriere della Sera e La Repubblica fino ai grandi host internazionali) e tutta una varietà di soggetti che fino a ieri fornivano dati, pubblicazioni e ricerche solamente su supporti cartacei o attraverso sistemi telematici di prima generazione. Istituzioni (Camera e Senato, Istat, Unioncamere, moltissime Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Regioni) così come ad aziende che distribuiscono gratuitamente via Web, per finalità di marketing e comunicazione, raccolte di informazioni che spesso equivalgono in qualità alle banche dati a pagamento (centri studi delle banche, Web di aziende del settore delle telecomunicazioni, siti dell'editoria specializzata, iniziative di Università e centri di ricerca privati).

## ISO e Qualità in relazione ai siti Web

La qualità delle pagine in rete contribuisce alla qualità della biblioteca in modo determinante (*usabilità* dei siti insieme alla carta dei servizi).

Mi sembra opportuno osservare tuttavia che la propensione a parametrare tutto sulla soddisfazione delle imprese e dei cittadini; lascia in ombra la domanda fondamentale su chi dovrebbe poi fare questa valutazione concretamente.

Su un altro piano l'insistenza nel privilegiare le *performances* della gestione di un servizio pubblico, compreso il servizio bibliotecario, rispetto ad altri parametri quali il rispetto di regole rischia di aprire nuovi problemi.

La concezione manageriale della cosiddetta Customer-satisfaction peraltro da per scontato ciò che non lo è, per lo meno per le biblioteche. Infatti le metodologie catalografiche e le tecnologie informatiche pur essendo orientate verso gli utenti richiedono all'utente la fatica di apprendere per lo meno le metodologie di ricerca delle basi dati.

## Cultura e *costumer satisfaction*

Se si può parlare correttamente di consumo culturale per i servizi bibliotecari si dovrebbe anche riconoscere l'autonomia della cultura rispetto alla stessa economia della cultura.

Cultura è qualcosa di più complesso ed elevato e non può essere ridotta alla soddisfazione di un utente-cliente. Il passaggio dai *diritti dei cittadini* (con le correlate aspettative culturali) alle *opportunità per un cliente* rappresenta sicuramente un passo in dietro.

Produttività, utilità, gestione: ecco le parole chiave *dell'homo comunicans* come scrive Lucien Sfez su "Le monde diplomatique"; dove tutto deve funzionare e il *guasto* così frequente nei sistemi comunicativi digitalizzati induce sofferenza e angoscia e anche senso di inutilità e frustrazione.

Non c'è solo il collasso del sistema, virus insidiosi ma anche malfunzionamenti imputabili all'hardware o al software o alle connessioni della rete (ma anche al browser o al Provider), per non parlare dei formati o dei problemi delle risoluzioni di stampa e dei vari *Bug*, così frequenti mentre si combattono guerre per l'affermazione di formati e standards.

Non sempre c'è un confronto neutrale tra sistemi e programmi di informatizzazione ma tra i sistemi proprietari che li sottendono in conflitto tra loro e non è detto che le soluzioni vincenti siano le migliori (open sources).

Le biblioteche debbono certo capire le criticità e le opportunità nuove del servizio bibliotecario ma anche gli utenti non possono pretendere di semplificare tutto, in modo corrivo, la complessità di una risposta culturalmente valida. Oggi si vogliono velocemente acquisire dati e informazioni magari direttamente sul palmare ma dubito che si possa andare al di là del listino di borsa o di notizie sportive, una documentazione approfondita non trova spazio e attenzione (nella mente prima ancora che nella memoria del computer). Sembra qualche volta che i nuovi utenti della rete non sappiano veramente che cosa vogliono ma lo vogliono subito!

La catalogazione e la soggettazione rappresentano un oneroso intervento per le biblioteche e gli enti pubblici per rendere accessibile a tutti un libro o un documento ma il cittadino che vuole attingere una conoscenza deve fare il percorso inverso; non sempre l'incontro culturale tra offerta e domanda di informazione si realizza pur essendo molto affinate le tecniche di ricerca. Non basta infatti la ricerca a catalogo o meglio la ricerca non può essere affidata solo a strumenti neutri di ricerca ma si avvale di riferimenti culturali complessi; in altri termini non c'è automatismo nella ricerca a catalogo e i libri non sono negli scaffali come un prodotto in un supermercato, la mediazione culturale, pur aiutata dagli strumenti tipici della ricerca, è del tutto essenziale e riguarda in particolare la capacità di interpretare i bisogni degli utenti e metterli in relazione con il patrimonio bibliotecario esistente e con le disponibilità di risorse informative in rete.

Esiste poi una relazione tra risorse, professionalità e standards dei servizi offerti.

Infine il sito di una biblioteca dovrebbe rendere trasparente ed accessibile non solo il catalogo ma i servizi offerti che rimandano alla qualità culturale e professionale del personale bibliotecario.

## Portali e motori di ricerca

Condizionano la ricerca, la indirizzano, la delimitano anche se ciò agevola e semplifica tendenzialmente il ritrovamento dei dati di interesse (non dimenticando che quando ad una interrogazione corrisponde un numero esorbitante di risposte (come avviene sempre in presenza di domande generiche) senza restringere il campo della ricerca si può ritenere sostanzialmente elusa la domanda; nel senso del prevalere di risposte fuorvianti (qualche volta si trova anche ciò che non si sarebbe voluto e ciò che si trova può qualche volta modificare la ricerca di base. Al di là di ogni giudizio di merito significa che si sono enormemente allargate le possibilità di documentazione e ciò influisce sulla ricerca stessa e la sua finalizzazione. Mai come adesso il patrimonio bibliotecario ha una possibilità di espansione, e comunque di essere percorso da approcci tematici e semantici diversi.

Il libro vive una vita più intensa: può essere consultato e letto e citato numerose volte (l'analisi citazionale può

essere utile anche per valutare la fruizione concreta del singolo libro e della biblioteca nel suo complesso).

Oggi alcuni portali di società di Telecomunicazione sono multi-servizio nel senso che aggiungono alla ricerca dei testi la riproduzione di file di immagini e suoni, musicali e filmati; e anche la possibilità di spedire e ricevere una e-mail viva voce o ascoltare servizi radiofonici.

Ma anche le biblioteche non si limitano ormai più alla sola ricerca di testi e ad esempio gli archivi di immagini museali si collegano già a testi di critica d'arte o bibliografia di opere dell'artista o sull'artista contenuti nei cataloghi delle biblioteche.

L'indagine in rete deve essere attuale anche se i continui aggiornamenti dei siti rendono introvabili pagine e documenti che sarebbero stati probabilmente utili alla ricerca.

Ci sono poi ricerche per così dire estemporanee e ricerche di grande complessità e rigore culturale. Una ricerca complessa che ha comportato la visita di molti meriterebbe di essere salvata ed archiviata (con allegata mappa dei siti visitati) e anche con un riferimento temporale considerando la continua modifica e aggiornamento delle pagine. Quando ciò avviene la biblioteca realizza un valore aggiunto, che si *aggiunge* appunto, pur in modo virtuale, al patrimonio bibliotecario entra a far parte della esperienza nuova del bibliotecario.

I siti delle biblioteche inoltre, *esponendo* il patrimonio bibliografico posseduto e facilitandone l'accesso, entrano in dialogo-conflitto con autori ed editori nella tutela della proprietà intellettuale.

Si dovrebbe ragionare sul fatto che il diritto privato ha le sue basi nel diritto di proprietà, e quest'ultimo è stato sconvolto dal cyberspazio.

Quando al possesso si sostituisce l'accesso, infatti, molti fondamenti del diritto di proprietà. Sono messi in discussione, o meglio si adattano non bene alle nuove condizioni. Si potrebbe dire che alla tradizionale distinzione tra chi detiene un patrimonio o un reddito oggi si dovrebbe aggiungere quella del detentore di un sapere: il sapere è sempre più un patrimonio che produce reddito.

È questo un tema che viene avvertito sia in punto di diritto che per gli aspetti economici che esso sottende. E le biblioteche ritornano centrali anche se devono cambiare qualche cosa del loro modo d'essere. Secondo alcuni l'accesso alla Rete diventa la nuova fattispecie giuridica che va normata affinché i diritti di proprietà non vengano calpestati; secondo altri si fanno avanti diritti e interessi collettivi nell'uso della rete che confliggono con le opportunità individuali; non solo cambiano le forme di tutela della proprietà ma emerge la differenza tra proprietà intellettuale e proprietà tout-court.

Per questo nella nuova normativa sul *copyright* ha trovato rilievo il diritto dell'impresa che ingloba le innovazioni e la creatività del dipendente e in qualche modo se ne appropria. Detenere sapere o know how significa anche detenere potere e direttamente capacità di reddito.

Nella società dell'innovazione e dell'*e-commerce* convivono due tendenze contrapposte: quella imprescindibile di comunicare con tutti e quella della difesa della struttura proprietaria.

Prendere molto dal sapere degli altri senza contribuirvi direttamente e, in modo specularmente opposto, concedere il meno possibile alla libera fruibilità degli altri ed alzare al contempo barriere per tutelare il proprio diritto, salvaguardare il possesso esclusivo di ogni pur minima innovazione culturale (nel senso di creatività artistica) e /o scientifica; purtroppo è questa la tendenza!

Se è vero che la necessità di tutelare la proprietà intellettuale nasce dall'esigenza di non scoraggiare la ricerca che sta dietro ogni innovazione, è vero anche che esiste un collegamento sempre più subdolo e pericoloso tra proprietà intellettuale e monopolio.

Un abbonamento per accedere ad una banca dati, per scaricare musica etc... Anche i Portali non sono solo veicoli di inserzioni pubblicitarie ma le stesse recensioni di libri, pur accessibili gratuitamente, non sono sorrette da una scelta culturale oggettiva ma dall'investimento economico dell'editore.

La normativa sul diritto di proprietà si è fatta sempre più severa, come ricorda Emanuela Di pasqua in un articolo dal titolo "Cyberdiritto e proprietà comune" ad iniziare dagli Stati Uniti dove si mettono in campo severi meccanismi sanzionatori; con il Digital Copyright Millenium Act (la legge americana del 1996, specificatamente dedicata al diritto d'autore).

Anche Jack M. Balkin, costituzionalista americano e direttore dell'*Information Society Project*, ha proposto al recente convegno di Stresa il rapporto di tensione tra libertà d'espressione e proprietà intellettuale. Lawrence Lessig, esperto di

cyberdiritto della Stanford Law School, ha avanzato un ragionamento lineare sulla stratificazione dei sistemi di comunicazione: quello fisico, quello logico e quello riguardante i contenuti. Nel caso di Internet il primo livello è dato dai cavi e dalle macchine, il secondo dai protocolli che determinano le modalità d'uso dei cavi e il terzo dai contenuti che circolano sul Web.

Non mancano iniziative controcorrente, nel nome dell'informazione e del sapere liberi, escludendo editori o case discografiche dal potere di controllo. Particolarmente interessante è il progetto di una *Public Library of Science* che potrà essere consultabile gratuitamente: una biblioteca on-line che contiene le pubblicazioni delle riviste specializzate adattate in unico formato, senza diritti di proprietà, password, royalties varie (quasi tutte le cose importanti e utili in rete sono ormai a pagamento) e la rete è diventata piena di tranelli dove le cose gratuite sono spesso mera propaganda di parte o soggettività sterile o pubblicità di un prodotto; in questo contesto le biblioteche sono una boccata d'aria pura o quasi; infatti le biblioteche sono interessate, per il loro ruolo tradizionale, a garantire a tutti l'accesso al sapere.

Accedere a livello individuale a segmenti di conoscenza ha poco senso se non c'è uno staff o un contesto di ricerca e di risorse disponibili; che cosa se ne fa un singolo studioso della mappa del dna, sempre che possa averla gratuitamente?

La biblioteca tradizionale, prima della attuale normativa sul diritto d'autore, in sostanza aveva un trattamento privilegiato per quanto riguarda consultazione e riproduzione di testi in riconoscimento del valore culturale proprio delle biblioteche e della diffusione della cultura. Oggi questi valori sono offuscati da una nuova centralità del diritto d'autore, un diritto di natura economica giuridicamente protetto.

Le biblioteche costituiscono una *anomalia* da tollerare a condizione che non danneggino economicamente autori ed editori; anzi un prodotto tipico delle biblioteche, quello di compilare una bibliografia ragionata, potrà diventare a sua volta oggetto di tutela del copyright, diverso dal copyright dei singoli autori; in una rincorsa a far valere nuovi diritti di esclusiva su tutto ciò che è brevettabile.

Ritrovare un libro con una ricerca è come dare nuova vita ad un testo rimmetterlo in circolo. Le biblioteche compiono questa opera di vitalizzazione di un patrimonio che tenderebbe ad occultarsi e a scomparire.

L'accesso gratuito al sapere per sancire l'equivalenza di tutti (pubblico e privato singoli e imprese) appare sempre più come una nostalgia ottocentesca quando l'utente diventa un potenziale utilizzatore, per finalità economiche, del prodotto intellettuale altrui.

Sparisce l'idea di una cultura come accrescimento individuale, che può spaziare dagli aspetti umanistici a quelli scientifici; interviene invece un concetto diverso dell'utilizzatore finale, di colui che (sia per motivi di fruizione culturale o anche ludica sia per approfondimenti scientifici) comunque, poco o tanto, deve pagare.

La missione storica delle biblioteche (la mission degli anglosassoni) deve fare i conti con questa nuova dimensione della fruizione del prodotto culturale e i siti delle biblioteche devono tenerne conto.

Un libro diventa, alla stregua di una banca dati, sfruttabile per il contenuto di informazioni che possiede e si sdoppia anche lo sfruttamento della copia digitale e di quella a stampa.

In un mondo sempre meno creativo, dove la saggistica spesso non aggiunge nuovi saperi o nuovi contenuti informativi ma si limita ad organizzare diversamente dati di pubblico dominio (dove prevale la discrezionalità di un'opinione piuttosto che la certificazione di un dato e/o la verifica delle fonti) non si sa bene che cosa venga tutelato, quali sono i profili di pubblico interesse che motivano un apparato giuridico e repressivo tanto vasto e penetrante e che fine faranno le biblioteche in tutto questo; comunque i siti delle biblioteche dovranno chiarire a quali condizioni sarà accessibile o riproducibile il patrimonio bibliotecario. Si chiederà loro ad esempio di astenersi dal segnalare o riassumere articoli o recensire libri per il danno che ne potrebbe derivare ai singoli autori ed editori? Sembra decisamente eccessivo. Ma ogni normativa nella prassi applicativa dovrebbe ricondurre ad un concetto di misura, salvaguardando almeno la riproduzione in fotocopie o la duplicazione in formato digitale.

## Rapporto tra biblioteche e media

Mentre il rapporto tra biblioteche e media radiotelevisivi è sempre stato difficile per il contrasto oggettivo tra il *rumore mediatico* e il *silenzio* proprio della biblioteca migliore è stato il rapporto con giornali e periodici, e si prospetta interessante e funzionale il rapporto con la rete; anche se ormai si moltiplicano le relazioni tra i media e in particolare tra computer, televisione e telefonia e ci si può aspettare qualche novità importante nei prossimi decenni.

Nelle biblioteche e nei siti delle biblioteche appaiono dei libri nella forma di segnalazione bibliografica consultabile a catalogo: la comunicazione propria delle biblioteche non è lontana da quella degli editori e dei librai che ormai non si limitano a vendere un libro ma offrono percorsi bibliografici, campi di scelta ed opzioni alternative.

Esistono anche iniziative più vicine agli autori come *Liberliber* che contrasta il diritto d'autore (sancito nella carta dei diritti di Nizza che all'art. 17 afferma solennemente che la proprietà intellettuale è protetta) o come alcuni siti musicali dopo la vicenda Napster e che rappresentano un tentativo di sottrarsi all'influenza delle *majors* editoriali e musicali.

Un gruppo di pirati informatici americani ha annunciato infatti che presenterà il prossimo luglio a Las Vegas un software per una rete davvero "libera", dove tutti possono entrare ovunque, compresi siti governativi protetti e alcuni siti "criptati" di banche, multinazionali e quant'altro. Il software conterrebbe un sistema di aggiramento del "criptaggio", oltre che utilizzare la tecnologia peer-to-peer. Permette cioè uno scambio di contenuti da utente a utente, da PC a PC, senza la necessità di conservare niente in un server centrale. Valentina Furlanetto si chiede se è meglio una rete "senza limiti" o una Rete "regolata".

E si sa - Napster docet - quanto sia efficace e quanto in fretta diventi popolare il sistema peer-to-peer. Questo, certo, sta facendo tremare i polsi a non pochi.

Aldilà delle buone intenzioni dichiarate dagli hacker etici, si potrebbero trovare in pericolo siti di banche, aziende, enti governativi e non, aziende e multinazionali.

Ma alle biblioteche interessa ben altro! Quale nuova e non subalterna economia della cultura potrà delinearsi nel prossimo futuro? Quale equilibrio si raggiungerà tra interessi dei consumatori e diritti degli autori? Quale dovrà essere il ruolo delle biblioteche digitali in questo contesto? Nei processi di globalizzazione che vedono nella circolarità e accessibilità della cultura e dell'informazione uno dei motori fondamentali; le biblioteche possono rappresentare una felice eccezione nel senso di apertura alla cultura e di accesso di tutti (anche se abbiamo capito con quali limiti e con quali criticità).

## Uno sguardo ai siti

Debbo dire anzitutto che è mancato il tempo per un esame più approfondito e forse qualche sito è stato nel frattempo aggiornato ma esiste anche il problema di definire criteri di lettura e di giudizio. Oggi i siti possono contare su certificazioni di qualità, classifiche di gradimento dell'utenza, invito a votazioni via e-mail, conteggio del numero di visitatori, selezione dei siti migliori e altro ancora. È recente un intervento dell'autorità Garante perché non erano sufficientemente trasparenti i criteri di selezione, con un danno economico conseguente.

Significativa a questo proposito è l'indagine Data-bank che ha analizzato 1200 siti di 800 aziende in 60 settori produttivi, con un progetto di estenderla a 3500 siti in 250 settori (come si legge in un articolo di Matteo Prischi sul Sole 24 ore).

Orbene l'analisi, molto dettagliata, prende in considerazione 120 attributi, standard e settoriali, raggruppati in 13 categorie che confluiscono a loro volta in cinque voci, che possono interessare anche le biblioteche:

- facilità di utilizzo;
- costumer focus (ovvero capacità di interessare il target dell'utenza);
- capacità di attrarre e fidelizzare;

- ordini pagamenti e delivery (consegna del prodotto, che riguarda piuttosto le imprese die-commerce;
- company information e infine;
- frequenza di aggiornamento del sito.

Per un'analisi così complessa viene utilizzato un apposito software.

Penso che noi dovremmo fare qualche cosa di simile per i nostri siti delle biblioteche; anche se non sarà certo a decidere questa modesta relazione che vuole essere un semplice stimolo a compiere uno studio comparativo della qualità dei siti.

I siti migliori hanno una grande semplicità comunicativa, pur presentando una offerta culturalmente complessa e questo potrebbe valere in particolare per le biblioteche.

Un altro aspetto (che interessa attualmente prevalentemente l'e-commerce) è il livello di protezione dei dati e di sicurezza tramite password di accesso e soprattutto la così detta firma digitale. Procedure molto costose per unire alla libertà di accesso una protezione e selezione dell'utenza.

Una domanda sorge spontanea e riguarda il fatto se anche le biblioteche dovranno puntare su utenti fidelizzati, e ancor più se vanno identificati o no i fruitori di dati e notizie bibliografiche della biblioteca (on site o on line) e ogni altra notizia che possa qualificare l'utenza e la motivazione della domanda culturale. Certo potrebbe aiutare conoscere meglio gli utenti e le loro motivazioni culturali o professionali ma forse è meglio che sia garantita una certa tutela della privacy e si allontani l'idea di un controllo degli accessi; questo al di là delle tracce che ognuno di noi lascia nel visitare un sito, e la facile identificazione del navigatore con sw sofisticati.

Non è stato facile quindi compiere una valutazione anche di carattere comparativo senza passare i limiti di una ovvia prudenza e discrezione. E tuttavia sarebbe sbagliato, pur considerando soggettivo e discrezionale ogni giudizio sottrarsi ad una onesta valutazione per aprire poi un confronto vero.

Un approccio scientifico nelle intenzioni o per lo meno obiettivo può partire per assurdo anche da presupposti falsi o non dimostrati a condizione però che il metodo seguito sia rigoroso in modo da poter correggere e anche ribaltare i giudizi se necessario in sede di conclusioni definitive.

Sono consapevole dei limiti e sono ovviamente aperto ad ogni dialogo. Forse potremmo concordare criteri obiettivi ed assegnare anche noi un riconoscimento ai siti migliori delle biblioteche regionali o partecipare a selezioni già previste nel mondo delle biblioteche e dell'informazione.

Molte sono le novità della biblioteca digitale ma per i bibliotecari il futuro ha un cuore antico.

## **Rino Vaccaro**

Dirigente Biblioteca

Consiglio Regionale Liguria

*rino.vaccaro@regione.liguria.it*

NB/

A titolo di esempio riporto una sommaria sintesi descrittiva e valutativa del sito della Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia cui seguiranno altre sintesi similari per le pagine in rete, qualora esistenti, delle Biblioteche delle altre Regioni e che saranno presentate nel corso del workshop accompagnate dalla visualizzazione dei siti Web sullo schermo.

In allegato (**allegato 6**) sono riprodotte alcune copie a stampa delle pagine in rete o, in assenza, delle *home pages* dei Consigli regionali, che non sempre contengono un riferimento esplicito alla biblioteca.

1) Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia o meglio *Teca del Mediterraneo* è oggettivamente uno dei siti migliori, dove emerge una intenzionalità positiva di utilizzare al meglio la rete e di offrire aggiornamenti frequenti (l'ultimo

recentissimo).

Anzitutto è una delle poche che ha il proprio catalogo consultabile on-line. Gli aspetti di interesse sono poi quelli di offrire una informazione sul management della biblioteca con la pubblicazione di un piano esecutivo di gestione PEG, nonché di un rapporto sulla gestione, con statistiche dell'utenza, sul patrimonio bibliotecario, con buon dettaglio anche sulla sua implementazione.

La biblioteca si articola in 5 sezioni e prevede per alcune una esternalizzazione del lavoro con il ricorso a consulenze esterne e rapporti di collaborazione. Mi sembra significativo il protocollo d'intesa siglato con il Laboratorio di epistemologia informatica dell'Università che testimonia di una proficua relazione Regione-Università.

Un secondo aspetto riguarda l'apertura al territorio e, come dice il nome, *Teca del Mediterraneo* una attenzione alle culture prossime: una grande apertura e un progetto di ambizioso che mi auguro possa essere compreso e sostenuto; interessante il riferimento al volontariato e funzionalità di diverso tipo offerte per l'accesso alla biblioteca dei disabili.

Non ho invece compreso la distinzione tra riviste scientifiche e di attualità; la distinzione certo non può basarsi solo sulla periodicità anche se esiste una differenza tra rotocalchi diffusi in edicola, di carattere divulgativo e periodici più qualificati ma non sempre la diffusione in edicola o libreria corrisponde ad un criterio di qualità mentre non ha autonomia o visibilità la produzione pubblicistica regionale e locale.

## 2) Biblioteca del Consiglio regionale Lombardia

Biblioteca del Consiglio regionale Emilia Romagna

Biblioteca del Consiglio regionale Piemonte

Biblioteca del Consiglio regionale Sicilia

Biblioteca del Consiglio regionale Umbria

Biblioteca del Consiglio regionale Veneto

Biblioteca del Consiglio regionale Liguria

Biblioteca del Consiglio regionale Toscana

Segue testo.....

## Elenco allegati

### **1 Scheda di rilevamento**

delle pagine in rete delle biblioteche dei consigli regionali

Struttura e contenuti

### **2 Elenco indirizzi pagine Web biblioteche regionali**

### **3 La new economy nei piani del governo**

E-society, e-government, e-commerce

### **4 European Commission DG Information Society**

Cultural Heritage Applications (These licenses describe comprehensively the terms of the provider/library relationship)

### **5 Strumenti per migliorare l'accessibilità**

### **6 Pagine in rete dei siti delle regioni**

## **Allegato 1**

**Scheda di rilevamento** delle pagine in rete delle biblioteche dei consigli regionali  
Struttura e contenuti

|  |   |
|--|---|
| <b>A</b><br>Informazioni di carattere generale                 | 1 - indirizzo / telefono/fax / e-mail<br>2 - referenti in biblioteca<br>3 - come arrivare in biblioteca (mappa topografica) 4-orari<br>5 - presenza di commissioni biblioteca<br>(o associazioni di utenti della biblioteca)  |
| <b>B</b><br>Descrizione ed accesso al patrimonio bibliografico | 1- Materie di specializzazione<br>2 - Consistenza quali-quantitativa del patrimonio bibliotecario / libri posseduti, periodici e altro materiale informatico e multimediale; distinto per tipologia di offerta (recensioni libri/ abstract di periodici/ rassegna stampa di giornali / letteratura grigia/elenco delle banche dati disponibili/e-book)<br>3 - Presenza di fondi speciali, collezioni o raccolte varie/catalogo dei doni e cessione gratuita del fuori uso con informazione on line<br>4 - Sistema di catalogazione adottato, programma utilizzato e quantità di dati immessi.<br>5 - Partecipazione a sistemi bibliotecari<br>6 - Presenza di una sala multimediale con supporti informatici (con indicazione delle dotazioni hw e sw disponibili)<br>7 - Sistemazione urbanistica, architettonica e di arredo della biblioteca (in edificio storico o moderno) |
| <b>C</b><br>Servizi offerti                                    | 1 - Consultazione a catalogo:<br>- cartaceo<br>- informatico<br>- on line<br>2 - Esistenza di un <u>Opac proprio della biblioteca</u> (on line public access catalog) o partecipazione ad Opac collettivi (indicazione delle modalità di ricerca e help on line)<br>3 - Assistenza per la ricerca bibliografica<br><i>Servizio di reference</i><br>4 - recupero informazioni pregresse ( <i>information retrieval</i> )<br>5 - Rilascio documenti (Document Delivery) /fotocopie/ copie informatiche<br>6 - consultazione dei cataloghi bibliografici degli editori contemporanei e dei cataloghi del libro antico  |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | 7 - Prestito inter-bibliotecario<br>8 - Carta dei servizi<br>9 - Carattere gratuito o a pagamento dei servizi   |
| <b>D</b> Informazione sulla gestione  | 1 - Sistemi di controllo gestionale e /o autonomia contabile e di bilancio<br>2 - Statistiche della fruizione: rilevamento delle consultazioni <i>on site</i> alla biblioteca/rilevamento delle visite alle pagine biblioteca (in modo separato dalle visite alla home page del sito della Regione) |
| <b>E</b> Comunicazione con gli utenti | 1- caratteristiche e contenuti salienti del sito Web della biblioteca<br>2- Editing della biblioteca (segnalazione delle nuove acquisizioni, abstracts, etc..)<br>3- Pubblicazioni periodiche a cura della biblioteca a stampa e/on-line  |
| <b>F</b> Iniziative culturali         | 1- Presentazione libri, autori, editori, mostre, etc.   |
| <b>G</b> Link                         | 1- Presenza di collegamenti ad altri siti, presenza delle pagine in portali, motori di ricerca)   |

## Allegato 2

Elenco indirizzi pagine Web biblioteche regionali

PAGINA COORDINAMENTO Biblioteche <http://crpa.ars.sicilia.it/>

**Sito Giunte Regionali** <http://www.regioni.it>  
 CINSEDO <http://www.regioni.it/trova/mappasito.html>

**Sito Consigli regionali** <http://www.parlamentiregionali.it>

**Abruzzo** <http://consiglio.regione.abruzzo.it/> manca pagina biblioteca

**Basilicata** <http://www.regione.basilicata.it/Consiglio/>

**Calabria** <http://www.calabria.org/>

**Campania** [http://cons-reg-campania.org/docs/home\\_crc.html](http://cons-reg-campania.org/docs/home_crc.html) manca pagina biblioteca

**Emilia-Romagna** [http://consiglio.regione.emilia-romagna.it/index\\_servizi\\_er.htm](http://consiglio.regione.emilia-romagna.it/index_servizi_er.htm)

**Friuli** <http://www.regione.fvg.it/consreg/fr0-uf.htm>

**Lazio** <http://www.regione.lazio.it/internet/index.htm>

**Liguria** / [http://www.regione.liguria.it/menu/0311\\_fr.htm](http://www.regione.liguria.it/menu/0311_fr.htm)

**Lombardia** / <http://www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/biblioteca/>

**Marche** <http://www.regione.marche.it/consiglio/biblioteca-presentazione.htm>

**Molise** <http://molisedit.molisedati.it/Web/RegioneMolise.nsf/AvvioConsiglio> manca pagina biblioteca

**Piemonte** <http://www.consiglioregionale.piemonte.it/index.htm>

**Puglia** / <http://www.bcr.puglia.it/paginaWeb/Index2.html>

**Sardegna** [http://www.regione.sardegna.it/ital/pubbl\\_istr/bibliotecaregionale/index.html](http://www.regione.sardegna.it/ital/pubbl_istr/bibliotecaregionale/index.html)

**Sicilia** <http://www.ars.sicilia.it/Biblioteca/sicilia.htm>

**Toscana** / <http://www.consiglio.regione.toscana.it/urp/biblioteca.asp>

**Trentino Alto Adige** <http://www.regione.taa.it/>

**Umbria** / <http://www.consiglioregumbria.org/mappa/>

**Valle D' Aosta** [http://www.regione.vda.it/amministrazione/struttura/12\\_2\\_1\\_i.asp](http://www.regione.vda.it/amministrazione/struttura/12_2_1_i.asp)

**Veneto** <http://www.consiglio.regione.veneto.it/BancheDati/SDB/Default.htm>

---

### **Allegato 3**

La new economy nei piani del governo

E-society, e-government, e-commerce

Dal Documento di programmazione economico-finanziaria per gli anni 2001-2004

6 Luglio 2000

06.07.2000 In coerenza con l'iniziativa e-Europe adottata nel Consiglio Europeo di Feira, il 19 e 20 giugno del 2000, il Governo ha varato un "Piano d'Azione per la Società dell'Informazione".

Le tre aree di intervento riguardano

1. il capitale umano (formazione, istruzione e ricerca);
2. l'e-Government (innovazione nei servizi della Pubblica Amministrazione);
3. l'e-Commerce (definizione di regole e procedure per lo sviluppo del commercio elettronico).

Particolare attenzione è infine dedicata ai temi della concorrenza, dell'accesso alle reti e delle infrastrutture.

Il Piano d'Azione considera la transizione verso la Società dell'Informazione come priorità strategica e parte dal presupposto che le tendenze allo sviluppo e all'adozione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) siano largamente spontanee e decentrate.

Il ruolo del Governo è quello di accompagnare queste tendenze investendo nei campi dell'istruzione, formazione e ricerca.

Partendo da questa premessa, il governo si propone di facilitare e accelerare questo processo ponendo obiettivi concreti, già raggiungibili e riscontrabili nel 2001, che non richiedono nuovi strumenti legislativi e ricorrono al bilancio pubblico solo in minima parte.

L'obiettivo del Piano d'Azione è consentire all'Italia di tenere il passo della competizione internazionale e integrare la nuova economia nella società e nel sistema produttivo con particolare attenzione ai settori meno favoriti e al Mezzogiorno.

Il metodo è quello della promozione, del coordinamento, della diffusione delle best practices a livello locale e, dove strettamente necessario, del cofinanziamento per lasciare comunque un ruolo alle scelte del mercato. Il coordinamento a sua volta si basa frequentemente su rapporti bilaterali volti a favorire l'investimento.

Il Governo ha posto in primo luogo grande attenzione agli interventi volti alla valorizzazione del capitale umano, agendo a tutto campo sul piano dell'efficienza e dell'inclusione, per evitare che la società venga segmentata tra coloro che hanno o non hanno accesso alle nuove tecnologie.

Le azioni per il capitale umano riguardano

1. le imprese,
2. il territorio e i cittadini,
3. l'Università
4. la Scuola.

Gli obiettivi quantitativi riguardano:

1. la formazione dei lavoratori dove si prevede di attivare potenzialmente ogni anno 3 milioni di ore di formazione di base a vantaggio di 150.000 occupati;
2. la formazione primaria sulle nuove tecnologie a vantaggio di circa 200.000 giovani disoccupati del Mezzogiorno con l'attivazione di 4 milioni di ore di formazione;
3. i portali locali e gli incubatori di aziende multimediali dove si prevedono di attivare nel 2001 12 portali e 12 incubatori.
4. l'apertura già nel 2001, di 40 centri multimediali in grado di coinvolgere 80.000 utenti e di fornire 10.000 ore di formazione;
5. la cablatura e il collegamento ad Internet di gran parte delle scuole: ciò a favore non solo degli studenti ma di tutta la comunità in quanto sarà possibile avere una diffusione capillare di aule informatiche usufruibili al di fuori dell'orario scolastico;
6. la nascita di 15 nuovi laboratori abbinati ad altrettanti corsi universitari di natura tecnologica e economica;
7. la costituzione di 5 centri di eccellenza dedicati alle ICT, incardinati nelle Università;
8. un grado di diffusione medio di un computer ogni 25 alunni nelle scuole elementari e medie e nelle scuole secondarie di II grado una diffusione media di 1 computer ogni 10 studenti; avvalendosi della CONSIP è previsto che la gran parte delle scuole siano dotate di aule informatizzate, vengano cablate e che siano dotate di accesso ad Internet.

L'alfabetizzazione e la formazione dei docenti sono stati ritenuti fattori cruciali per il "successo" del Piano.

A favore dei docenti delle Scuole è stato varato un programma di formazione in ICT che, di concerto con le Regioni e i Provveditorati, permetterà di formare nel 2001 45.000 insegnanti grazie a 900.000 ore di formazione.

Il Piano d'Azione prevede inoltre tappe certe per raggiungere nell'arco di tempo di 10-12 mesi, e senza varare alcuna nuova legge, tre obiettivi generali:

1. – migliorare l'efficienza operativa interna delle Amministrazioni;
2. – offrire ai cittadini e alle imprese servizi integrati e non più

frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo;

3. – garantire a tutti l'accesso telematico alle informazioni e ai servizi, erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Ai cittadini che richiedono un servizio non dovrà più essere richiesto di fornire informazioni già a disposizione della Pubblica Amministrazione, seppure trasmesse in altra occasione e ad altri Enti.

E neanche di indirizzare la propria richiesta all'Ufficio di stretta competenza, secondo un'articolazione dell'Amministrazione che i cittadini non sono tenuti a conoscere.

Dovrà cadere anche il vincolo territoriale, che oggi consente di rivolgersi solo all'Ente competente secondo la residenza anagrafica. Per fare un esempio concreto: basterà comunicare il cambio di residenza o le variazioni anagrafiche una sola volta a un unico sportello di front office, che ne informerà tutte le amministrazioni interessate.

Protagoniste dell'innovazione dovranno essere le amministrazioni locali, che nel modello decentrato e federale dello Stato rappresenteranno il front office dell'intero sistema amministrativo a disposizione diretta dei cittadini, mentre le amministrazioni centrali svolgono il ruolo per lo più di back office.

Saranno però coinvolte tutte le istituzioni del Paese, a qualsiasi livello: oltre a Regioni, Province e Comuni, scuole, ospedali, Asl, centri per l'impiego, camere di commercio.

Tutte le amministrazioni e tutte le istituzioni del Paese saranno stimolate a reingegnerizzare i processi di decisione e di erogazione di prestazioni e servizi, a inventare nuovi servizi o a reinventare i servizi tradizionali, utilizzando le straordinarie potenzialità della rete.

Perché sia possibile integrare fra loro le attività e le funzioni delle varie pubbliche amministrazioni, e perché queste siano pienamente alla portata del cittadino-utente, saranno predisposti tre strumenti fondamentali.

1. La rete nazionale, cioè la rete Extranet che connette tra loro tutte le reti centrali, regionali, locali, di categoria e di settore amministrativo, quelle già esistenti e quelle in via di attivazione.

2. La carta d'identità elettronica che non sarà solo il nuovo documento di riconoscimento personale, ma darà anche al cittadino il diritto all'accesso a tutti i servizi della Pubblica amministrazione erogati on-line.

3. La firma digitale, oramai pienamente operativa, che servirà per dare validità giuridica a tutti quei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i privati che la richiedono.

Il Piano d'Azione prevede azioni di promozione e di diffusione delle firme tra i dipendenti pubblici che possono firmare atti, tra i cittadini e tra le imprese.

Alle Amministrazioni centrali spetterà il compito di attivare nella rete un sistema di portali per consentire il pieno accesso ai servizi e alle informazioni, mentre compito principale delle Regioni sarà attivare - come già in parte fatto - le rispettive reti di interconnessione tra gli enti locali del proprio territorio.

Agli altri Enti, in particolare ai Comuni, spetterà il compito fondamentale

di realizzare gli sportelli di front office, migliorando il rapporto diretto con i cittadini e le imprese, abbattendo le attuali forti differenze tra la qualità dei servizi erogati in una parte o in un'altra del Paese.

Parte integrante del Piano d'Azione è la formazione dei Pubblici dipendenti all'utilizzo delle nuove tecnologie, sia per le esigenze di alfabetizzazione che per il perfezionamento.

L'obiettivo principale del Piano d'Azione nell'area e-commerce è l'accelerazione del commercio elettronico nelle sue varie forme e nei vari stadi di adozione, dalla promozione via Web di prodotti e servizi alle transazioni elettroniche (contratti, ordini, fatture, pagamenti, ecc.).

In particolare, al fine di favorire e sostenere, nell'attuale processo di globalizzazione dei mercati, la competitività del settore delle piccole e medie imprese nazionali, che riveste interesse strategico per il sistema imprenditoriale e produttivo italiano, il Governo reputa necessario l'immediato avvio delle seguenti iniziative che ne aiutino e incentivino l'accesso al cosiddetto mercato elettronico:

1. promuovere gli opportuni accordi tra Governo, Associazioni imprenditoriali e di categoria e Camere di Commercio;
2. organizzare e realizzare un programma di formazione su scala nazionale per l'immissione, entro alcuni mesi, sul mercato del lavoro nazionale di risorse professionali numericamente e qualitativamente adeguate, in possesso delle specializzazioni necessarie a consentire l'accesso in rete di tutte le piccole e medie imprese italiane che vogliano proporsi sul mercato nazionale ed estero mediante il commercio elettronico;
3. creare attraverso l'utilizzazione delle potenzialità incrementative, attivabili a costi marginali o nulli, delle banche dati del fisco telematico e degli studi di settore (già interagenti con il sistema delle piccole e medie imprese), un indice telematico delle PMI italiane, pubblicamente certificato, per un rapido e sicuro accesso a portali privati destinati al commercio elettronico di prodotti italiani;
4. avviare le iniziative necessarie all'individuazione di metodologie e sistemi, pubblicamente certificati, che garantiscano la provenienza e la qualità delle merci, la sicurezza delle transazioni, nonché il pagamento e la consegna dei prodotti;
5. avviare adeguati progetti di promozione all'estero dei prodotti italiani proposti mediante commercio elettronico.

## **Allegato 4**

Digitisation is an essential first step to generating digital content that would underpin a fully digital Europe. It is a vital activity in preserving Europe's collective cultural heritage, providing improved access for the citizen to that heritage, to enhancing education and tourism, and to the development of eContent industries. The critical role that it plays was recognised in the eEurope 2002 Action Plan endorsed by the EU Member States at the Feira European Council in June 2000. Representatives and experts from the Member States gathered in Lund (Sweden) on the 4th of April 2001 to identify ways in which 'a coordination mechanism for digitisation programmes across the Member States' could be put in place to stimulate European content in global networks (Objective 3(d) of the eEurope Action Plan). The meeting, which was arranged by the Cultural Heritage Applications and hosted under the auspices of the Swedish Presidency, began by endorsing the findings of an earlier meeting of EU Experts (Luxembourg, November 2000). The Lund Meeting agreed that digitisation provided a key mechanism to exploit Europe's unique heritage and to support cultural diversity, education and the generation of content industries. Although the Member States were investing in enabling access to their cultural heritage there were still many obstacles to the near and longer term success of these initiatives. These hurdles included the diversity of approaches to digitisation, the risks associated with the use of inappropriate technologies and inadequate standards, the challenges posed long term preservation and access to digital objects, lack of consistency in approaches to Intellectual Property Rights (IPR), and the lack of synergy between cultural and new technology programmes.

The Lund Meeting concluded that these obstacles and the objectives of the eEurope Action Plan could be enabled if the Member States were to establish an ongoing forum for coordination, support the developing of a European view on policies and programmes, develop mechanisms to promote good practice and consistency of practice and skills development, and work in a collaborative manner to make visible and accessible the digitised cultural and scientific heritage of Europe. At the same time the participants in the meeting agreed that the European Commission could help achieve the eEurope objectives by supporting coordination activities, enabling the creation of centres of competence, fostering the development of benchmarking standards for digitisation practices, encouraging a framework that would enable a shared vision of European content, and assisting Member States to improve access and awareness for citizens through enhancing the quality and usability of content and the development of models to enable eCulture enterprises.

By working together to bring these principles into action the Member States and European Commission will ensure that the richness of our heritage will be made visible and usable both by citizens for learning, understanding and enjoyment and by European enterprise to enable industries for the new generation.

Complete information about this initiative and the Lund Principles agreed by the Representatives of the Member States will be available on this site by the end of May.

## Allegato 5

European Commission  
DG Information Society  
Cultural Heritage Applications

Licensing Principles

Prepared by IFLA's Committee on Copyright and other Legal Matters (CLM)

Introduction

1. The worldwide marketplace for all types of electronic information resources is rapidly being developed as publishers and vendors who create electronic information seek to attract libraries of all types (public, academic, special, national) as their customers. Today, libraries around the world continue in their role as mediators between citizens, including those affiliated with specific institutions, and information and cultural expression - roles that persist even more energetically, it appears, for electronic information than for print. And, just as libraries advance the archiving and preservation of traditional media, so they are seeking ways to ensure that electronic resources will be archived and preserved to be accessible over a long period of time. Pricing also remains an issue: libraries continue to express concerns about the fact that a number of electronic resources appear to be priced higher than were their print counterparts.

2. While the library community strongly supports the continuation into the digital environment of exceptions that have been granted under copyright law, there are some areas where different procedures and policies need to be developed to handle electronic publications. Of particular interest to IFLA in the development of licenses is the following:

\* 2.1 Use of electronic information everywhere in the world is, at this time, usually defined and described by contractual agreements, otherwise known as licenses. These licenses describe comprehensively the terms of the provider/library relationship. Contracting is a comparatively new (1990s) way of doing business for most parties in the information chain.

\* 2.2 Licenses are pure marketplace arrangements in which a willing information provider and a willing purchaser of information access come together to make arrangements, deal by deal, resource by resource.

\* 2.3 User rights are defined within the terms and conditions of the licenses. They are not governed by (comparatively well understood) copyright legislation to the same extent as is the use of "fixed" or traditional information formats.

\* 2.4 Libraries generally provide patron access to such information via access to remote publisher or vendor sites, rather than library-controlled sites. Yet, the tasks and costs of libraries and information providers with regard to long-term archiving and preservation of electronic resources are disturbingly unclear. While a license cannot resolve this complicated set of electronic archiving issues, it will,

generally, recognize them and express a set of commitments or expectations on the part of the contracting parties.

3. IFLA views the licensing arena positively, although key issues remain to be resolved. In particular, licensing is showing itself responsive to the complex business arrangements being entered into between information providers and library consortia of different types and sizes. IFLA encourages and supports the evolution of all types of libraries negotiating as consortia. Nonetheless, even with the current move to licensing as a complementary means of regulating the use of electronic information, libraries and their users need effective, well-balanced national copyright laws that recognize not only the copyright owners' need for remuneration and recognition, but also the critical purposes of public information, education and research. This balance, struck in carefully crafted copyright legislation, must find expression in all information resource licenses. IFLA hereby presents a set of basic principles that should prevail in the contractual relationship and written contracts between libraries and information providers

#### Licenses and the Law

P1. Licenses represent an agreement between the library that seeks to make an electronic resource available for its readers or constituents, and a publisher or vendor who has the rights to such resources and seeks to make them available in the library marketplace. License terms and conditions must be fully available to customers in advance of their contracting for said resources. Every license is subject to discussion of terms and to negotiation between the parties.

P2. In the case of "shrink-wrapped" and "click-through" non-negotiated licenses, the terms should support public policies in such areas as copyright, privacy, intellectual freedom, and consumer rights.

P3. Licenses (contracts) for information should not exclude or negatively impact for users of the information any statutory rights that may be granted by applicable copyright law.

P4. The choice of applicable law should be acceptable for both parties. Preferably it should be the national or state law of the licensee.

P5. Licenses should be negotiated and written in the primary language of the library customer.

#### Licenses and Values

P6. The license agreement should be clear and comprehensive, recognizing the needs of the concerned parties. In particular, important terms should be defined so as to be clearly understood.

P7. The license should balance the rights and responsibilities of both parties.

P8. The license should provide for remedy periods and other modes of resolution before either cancellation or litigation is contemplated.

P9. The contracting parties should have the right to back out of the arrangement under appropriate and defined circumstances.

#### Licenses: Access and Use

P10. The license should provide access for all of the users affiliated with a licensee, whether institution or consortium, regardless of whether they

are on the licensee's premises or away from them.

P11. The license should provide access to individual, unaffiliated users when on the licensee's premises.

P12. The license should provide access for geographically remote sites if they are part of the licensee's organization.

P13. Remote access should be provided by way of a Web-based, user friendly interface.

P14. Data that is downloaded locally should be available in multiple standard formats (e.g. PDF, HTML, and SGML), portable to all major computing platforms and networked environments.

P15. At a minimum the license should permit users to read, download, and print materials for their own personal purposes, without restrictions.

P16. Resources provided via remote access to providers' sites should be available on a 24-hour basis, with appropriate "help" or service support, except for short scheduled downtimes announced with adequate notice to the customer library(ies). Penalties may accrue if service commitments are not met.

P17. A high degree of content stability, both in single and in aggregated resources, should be guaranteed and the institutional customer should be notified of changes. Penalties may accrue if content commitments are not met.

#### Licenses and End Users

P18. Libraries should work with users to educate them about proper use of electronic resources and take reasonable measures to prevent unlawful use, as well as with providers to halt infringing activities if such become known. Nonetheless, the library should not incur legal liability for actions of individual users.

P19. It is not appropriate to ask the individual user to agree to a contract, such as a "click" contract, where the institution/library has already made -- or may engage in making -- an agreement on behalf of its patrons.

P20. Users' privacy should be protected and respected in the license and in any intervention made by information providers or intermediaries.

P21. The networked information provider should offer usage (as opposed to user) data so that the library licensee may assess the effectiveness of the use of the resource.

#### Licenses and Perpetual Access

P22. A license should include provision for affordable, perpetual access to the licensed information by some appropriate and workable means.

P23. A license should address provisions for long-term access and archiving of the electronic information resource(s) under consideration and should identify responsibilities for these.

#### Licenses And Pricing

P24. Prices should be established so as to encourage use rather than discourage it. For example:

- \* Many suppliers price electronic information at lower than the print equivalent (if there is one)

- \* Many suppliers now offer incentives, such as consortial pricing, a

choice of pricing models, and the like.

P25. Prices should be fully disclosed with no hidden charges.

P26. An unbundled (from print) price should be offered for electronic versions; a bundled price may be offered as well where this offers advantages for the licensee.

P27. There should be no penalty for canceling print in order to take up the electronic version of a resource.

P28. Requirements for non-disclosure of license terms are generally inappropriate.

Interlibrary Loan

P29. Provisions for interlibrary loan or equivalent services should be included.

P30. In general, libraries should be able to deliver reasonable length extracts from licensed information to libraries that have not signed a contract for that information for use by a specific patron.

Teaching and Learning

P31. Licenses should support local teaching and learning efforts, from elementary through university level, by permitting links to, or copies of, specific course-related information to appear in online course-support activities such as electronic reserve.

P32. Distance Independent Learning poses a challenge to providers and libraries. Licensors should recognize the affiliation of users with a given library or institution, regardless of users' physical location and should permit them routine access to licensed electronic information resources (see also clause 8).

Approved by IFLA's Executive Board, March 2001

## **Allegato 6**

### **Strumenti per migliorare l'accessibilità - Bozza di normativa**

#### **Indice**

1. Premessa

2. Definizioni e ambito del documento

3. Principi ispiratori

4. Linee guida e criteri per l'accessibilità dei siti Web

5. Linee guida e criteri per l'accessibilità del software

6. Costi dell'accessibilità

Allegato 1. Riferimenti al piano eEurope

Allegato 2. Le regole di accessibilità dei siti Web pubblici

Allegato 3. Definizione "strumentale" di accessibilità dei siti Web

Allegato 4. Definizione e regole di accessibilità del software

Riferimenti

## 1. Premessa

L'importanza dell'accesso dei disabili alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è stata espressa da tempo in numerosi documenti internazionali. Nel 1993, le Nazioni Unite adottarono le UN Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. La regola 5 cita, tra l'altro: "Gli stati dovranno sviluppare strategie per rendere i servizi d'informazione e la documentazione accessibile per differenti gruppi di persone con disabilità."

In tempi e luoghi a noi più vicini, nell'ambito dell'iniziativa europea eEurope varata dalla Commissione Europea l'8 dicembre 1999 con l'adozione della Comunicazione:

eEurope - An information Society for all,

([http://europa.eu.int/comm/information\\_society/eeurope/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/index_en.htm)) mirata ad accelerare la diffusione delle tecnologie digitali in Europa e ad assicurare che tutti i cittadini europei siano messi in grado di utilizzarle, il punto 7 dei 10 presentati è denominato "ePartecipazione per i disabili". In esso si sottolinea come gli sviluppi delle tecnologie digitali offrano ai disabili ampie opportunità di superare le barriere socioeconomiche, geografiche, culturali e temporali. Già da quel documento si pone come obiettivo entro la fine del 2001:

"La commissione e gli stati membri dovranno impegnarsi a rendere accessibili ai disabili la struttura e il contenuto di tutti i siti Web pubblici".

Nel successivo Piano d'Azione preparato dal Consiglio e dalla Commissione Europea per il Consiglio Europeo di Feira tenutosi il 19-20 giugno 2000, nell'ambito dell'obiettivo 2 - Investire nelle risorse umane e nella formazione, al punto c) partecipazione di tutti all'economia basata sulla conoscenza, si enuncia tra l'altro che:

"vista la crescente tendenza a rendere accessibili on-line i servizi delle amministrazioni centrali e le informazioni di carattere pubblico il fatto di consentire a tutti i cittadini di accedere ai siti Web delle Pubbliche Amministrazioni è altrettanto importante quanto garantire l'accesso agli edifici pubblici. Per quanto riguarda le persone con esigenze speciali la sfida consiste nel garantire il massimo livello di accessibilità alle tecnologie dell'informazione in generale e la compatibilità di queste con le tecnologie assistive e ponendo come azione l'applicazione degli orientamenti dell'iniziativa WAI ai siti pubblici". (Vedi Allegato 1)

Da questi documenti si evince che l'accessibilità dell'informazione in formato elettronico nell'ambito della Pubblica Amministrazione risulta di importanza prioritaria nei programmi della Commissione Europea.

Da qui la necessità di elaborare anche a livello nazionale delle strategie operative per il raggiungimento di tali obiettivi, capaci di tradurre i principi in procedure concrete, alla luce della reale situazione nazionale esistente in fatto di disabilità e di tecnologia, capace di adeguarsi da una parte al rapido evolversi della tecnologia e dall'altro al panorama vasto e composito delle necessità dei disabili.

## 2. Definizioni e ambito del documento

Questo documento traccia le linee da seguire per assicurare un livello adeguato di accessibilità dei sistemi informatici, in applicazione delle raccomandazioni del piano eEurope della Unione Europea e in risposta alle istanze di quegli utenti che si sentono esclusi dallo sviluppo della società dell'informazione.

Con il termine "accessibilità", senza ulteriori specificazioni si sottintende che ci si riferisce al concetto di "progettazione universale", meglio definito nel capitolo 3. Si fa uso anche del termine "formato elettronico" intendendo indicare con esso le varie modalità di trattamento, presentazione e archiviazione dell'informazione eseguite con strumenti informatici.

L'importanza basilare del formato elettronico, per il tema trattato, è dovuta al fatto che esso potenzialmente rende una qualunque sorgente di informazione fruibile da tutti i possibili utenti, compresi quelli con minorazioni fisiche o sensoriali. Il formato elettronico è, per sua natura, non fruibile direttamente con i sensi umani ma è fatto per essere trattato da una macchina la quale viene a costituire una intermediazione fra la sorgente dell'informazione e il suo fruitore umano. La presentazione compatibile con una certa modalità sensoriale o la predisposizione a ricevere comandi mediante azioni realizzate per mezzo di dispositivi fisici rappresentano altrettante scelte di progetto del mezzo di intermediazione. Tali scelte ammettono una gamma di opzioni che permettono, in linea di principio, la realizzazione di modi di fruizione diversificati a seconda delle capacità fisiche o sensoriali dell'utilizzatore.

I criteri di progetto oggi prevalenti sono però orientati ad un modello di utente cosiddetto "normodotato", con conseguente privilegio di modalità di presentazione basate sulla multi-medialità, usata nell'ipotesi di un utilizzatore con i 5 sensi integri, e

su una interazione con la macchina basata su dispositivi che richiedono movimenti fini manuali, nell'ipotesi di una capacità di manipolazione non limitata da problemi fisici. Queste sono le cause di esclusione di fasce di utenti che non rispondono pienamente a questo profilo e della necessità di recuperare a posteriori una accessibilità violata da un difetto di progettazione.

Il recupero a posteriori dell'accessibilità non prevista all'origine ha il suo limite nelle possibilità di interpretazione di informazioni già in forma orientata ad una modalità di fruizione e loro conversione in altra modalità. Finché tale operazione è possibile, si possono ottenere risultati che allargano il bacino dell'utenza ma, per andare oltre questo limite, occorre far ricorso a raccomandazioni o norme di progetto che prevedano predisposizioni a monte, atte a facilitare una interpretazione diversa da quella originale.

I casi a cui si applicano questi concetti, e che sono considerati in questo documento, sono principalmente quello delle interfacce utente dei programmi applicativi e quello dei documenti multi-mediali realizzati con linguaggi descrittivi, tipici dei siti Web. Si tratta di due livelli ai quali si pone il problema e sui quali occorre agire.

(Nel caso dei documenti separati dal programma di visualizzazione, entrano in gioco entrambi i livelli mentre per gli applicativi dedicati ad altre funzioni il problema si pone in genere solo a livello dell'interfaccia utente).

L'accessibilità dell'interfaccia utente di un applicativo è quindi l'aspetto più generale del problema della fruizione dei sistemi informatici.

Nella pratica, gli interventi di recupero dell'accessibilità riguardano i disabili visivi e motori. Grazie alle soluzioni tecniche disponibili, e in continuo sviluppo, l'informazione può essere presentata con modalità sensoriali alternative e anche l'interazione con un terminale può avvenire con procedure diverse da quelle tradizionali ma ugualmente efficaci. Così, ad esempio, un cieco può servirsi di un monitor alternativo, sonoro (mediante voce sintetica) o tattile (mediante riga Braille elettronica), o una persona con impedimenti alle mani può interagire con la macchina mediante comandi vocali, tastiere virtuali o emulatori di mouse. Nel primo caso si parla di "lettori di schermo" (screen reader), con uscita sonora o tattile, e nel secondo, di emulatori di dispositivi di input. Tutte queste soluzioni di ausilio prendono il nome di Tecnologia Assistiva. Si tratta di adattamenti personalizzati che risultano efficaci però solo nei casi in cui è possibile l'interpretazione del contenuto dello schermo per una sua rielaborazione e presentazione in altra modalità e quando l'applicativo riconosce gli emulatori dei dispositivi di input e di puntamento. Un lettore di schermo per ambiente alfa-numerico, come MS Dos, risolve generalmente il problema in modo soddisfacente, per cui, l'accessibilità conseguita a livello di sistema operativo si propaga agli applicativi dell'ambiente. Nel caso di interfacce grafiche, come MS Windows, l'interpretazione del contenuto dello schermo risulta invece difficile o impossibile, se l'interfaccia utente di un applicativo non è stata sviluppata con criteri che favoriscano tale interpretazione mediante l'uso di oggetti grafici standard o comunque classificabili e riconoscibili.

Sono disponibili documenti che forniscono le regole di progetto e le tecniche da utilizzare, da parte degli sviluppatori, per ottenere applicativi accessibili, cioè compatibili con la tecnologia assistiva. Si veda ad esempio:

[http://www.trace.wisc.edu/world/computer\\_access/software](http://www.trace.wisc.edu/world/computer_access/software), <http://www.microsoft.com/enable>,

<http://www-3.ibm.com/able/snsjavag.html>,

<http://www.sun.com/access>.

In questo documento si forniscono le caratteristiche minime che devono possedere le interfacce utente di applicativi affinché questi siano considerati accessibili.

Per le applicazioni più comuni, come la video scrittura e la navigazione Web, sono disponibili programmi che possono essere considerati accessibili poiché sviluppati tenendo conto della compatibilità con la tecnologia assistiva.

Nel caso di documenti multi-mediali che richiedono un apposito programma di gestione (browser), una condizione necessaria è quindi che tale programma sia accessibile ma purtroppo questo non risolve tutti i problemi poiché, superata la barriera dell'interfaccia utente, ne esiste una seconda a livello di sorgente di informazione. Questo riguarda soprattutto l'informazione distribuita in rete o su supporti mobili, come dischi magnetici o ottici.

La multi-medialità, a seconda di come viene utilizzata, può rappresentare una grande risorsa per assicurare un accesso generalizzato ma al tempo stesso può creare barriere insormontabili per chi non dispone di tutte le capacità sensoriali e fisiche al massimo livello.

Grazie ad una lunga e intensa attività di ricerca a livello internazionale, oggi sono disponibili, oltre alle tecnologie alternative per la presentazione dell'informazione (tecnologia assistiva) e l'interazione uomo-macchina (Human Computer Interface),

anche le tecniche per garantire l'accessibilità delle sorgenti di informazione ipertestuale e multi-mediale a tutte le tipologie di utenti, senza rinunciare alla ricchezza e flessibilità di queste nuove forme di documentazione.

Per quanto riguarda i siti Web, i documenti generalmente considerati di riferimento a livello internazionale sono le "linee guida" elaborate dal progetto WAI del consorzio W3C (<http://www.w3.org/WAI>). Data la complessità del problema dell'informazione in rete, il progetto WAI ha ritenuto necessario lavorare su tre fronti: il contenuto dei documenti, con particolare riferimento ai linguaggi utilizzati (Web content), gli applicativi di navigazione (User Agents) e i sistemi autore (Authoring Tools) elaborando delle Linee Guida specifiche per ciascuno di questi argomenti. Di particolare interesse per il tema qui trattato sono quelle dirette a chi sviluppa siti Web (<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>). Tali Linee Guida si ispirano a due principi generali: la trasformabilità coerente delle pagine e la loro strutturazione comprensibile e facilmente navigabile. Il primo principio esprime il concetto che l'informazione deve rimanere completamente comprensibile per qualunque configurazione di terminale utente. Il secondo richiama la necessità di un facile orientamento all'interno della struttura del documento. L'applicazione delle linee guida prevede l'utilizzo di "checkpoint" suddivisi in tre livelli di priorità (indispensabili, utili e consigliabili), la cui verifica determina il livello di conformità di un sito con tali raccomandazioni, contrassegnato da una, due o tre A, a seconda di quali livelli di priorità sono stati rispettati.

### **3. Principi ispiratori**

Il principio basilare dell'accessibilità dell'informazione è quello più generale della Progettazione Universale (*Design for all*), secondo il quale le specifiche di progetto devono sempre tener conto della varietà di esigenze di tutti gli utenti.

Se ne elencano di seguito i fondamentali:

1. equità d'uso
2. flessibilità di uso
3. uso semplice ed intuitivo. L'uso del progetto sia facile da capire, indipendentemente dall'esperienza dell'utente, conoscenza, perizia di linguaggio, o capacità di concentrazione.
4. informazione accessibile.
5. tolleranza agli errori.
6. sforzo fisico minimo.
7. dimensione e spazio per l'uso adatto a qualsiasi utente, senza limiti per la capacità di movimento, la postura e la dimensione del corpo.

(Vedi: [http://www.design.ncsu.edu:8120/cud/univ\\_design/princ\\_overview.htm](http://www.design.ncsu.edu:8120/cud/univ_design/princ_overview.htm))

Il principio è nato in ambito architettonico: si pensi alle rampe in alternativa alle scale, norma ormai adottata per gli edifici pubblici.

Con riferimento all'accessibilità del formato elettronico si concretizza nella progettazione di sistemi, prodotti e servizi fruibili direttamente da ogni utente o compatibili con la tecnologia assistiva.

Questo principio si traduce in percorsi attuativi specifici per ogni ambito di applicazione.

### **4. Linee guida e criteri per l'accessibilità dei siti Web**

L'interpretazione corretta di "sito accessibile" è quella di ambiente multimediale fruibile da utenti dotati di diversi browser con diverse configurazioni, dove siano abilitate o disabilitate le funzioni di caricamento di immagini, di animazione, di suono, di colore, di temporizzazione, etc. I documenti multimediali devono perciò essere provvisti di informazioni ridondanti, in modo da coprire le necessità di presentazione e interazione nelle varie modalità previste dalla postazione client e devono essere strutturati seguendo certe regole.

L'Allegato 2 di questo documento dettaglia le regole risultanti dall'attività del gruppo di lavoro per conseguire un livello minimo di accessibilità dei siti. Tali regole applicano gli orientamenti dell'iniziativa WAI.

Il conseguimento del livello di accessibilità richiesto va comunque sottoposto ad un procedimento di verifica. Il progetto WAI offre dei puntuali procedimenti di verifica (checkpoint), i quali, tuttavia, si sono dimostrati di difficile applicazione da parte di chi è privo di una cultura specifica sull'accessibilità e sull'architettura di documenti elettronici.

Questa constatazione ha indotto a cercare un diverso approccio al problema: quello di partire dal punto di vista dell'utilizzatore e da quello dell'operatore che cura lo sviluppo e l'aggiornamento di un sito. Questo approccio ci porta immediatamente a confrontarci con le prestazioni dei "tools" usati da queste due figure di riferimento.

Si tratta allora di partire da una definizione "strumentale" dell'accessibilità. Osservando che un certo documento risulta più o meno accessibile a seconda del browser usato e della sua configurazione, per affrontare il problema da un punto di vista operativo, occorre stabilire un protocollo di valutazione dell'accessibilità, facendo riferimento esplicito ad una postazione utente tipo con la quale fare la valutazione. *(Ad esempio, per un utente cieco, il grado di accessibilità risulta diverso a seconda se usa un browser grafico di ultima generazione, combinato con uno screen reader, pure di ultima generazione, o un prodotto più vecchio e limitato, magari concepito per un uso più facile ma con prestazioni non paragonabili ai prodotti standard).*

L'Allegato 3 di questo documento riporta una "definizione strumentale" di accessibilità delle pagine Web, elaborata all'interno del gruppo di lavoro. L'approccio basato su questa definizione si pone come un metodo originale di affrontare il problema dell'accessibilità Web, conferendo un ruolo centrale al punto di vista dell'utente, ma al tempo stesso garantendo anche l'autore di documenti con regole facilmente verificabili.

## **5. Linee guida e criteri per l'accessibilità del software**

Uno degli ostacoli alla integrazione del personale disabile nelle attività degli uffici della PA è rappresentato dalle barriere insite nelle interfacce utente del software utilizzato per lo svolgimento di tali attività. Questo riguarda in particolar modo il telelavoro.

Il problema si estende anche agli utenti dei servizi della PA, quando questi ultimi sono basati su procedure informatiche e telematiche, con uso di programmi specifici, come ad esempio quelli per la dichiarazione dei redditi on-line. Un altro importante settore in cui i problemi di accessibilità del software sono molto critici è quello delle applicazioni didattiche multimediali, date le dirette conseguenze sulla integrazione dei ragazzi disabili nella scuola. Più in generale, il problema investe tutta la pubblicazione di documentazione in forma multimediale, su CD-ROM o altri supporti, sempre più frequente nella scuola e in molti settori della PA.

Riguardo alle pubblicazioni multimediali, si possono distinguere due casi: documenti in HTML o altri linguaggi descrittivi, o opere integrate con una loro interfaccia utente. Nel primo caso, il problema dell'accessibilità dell'interfaccia utente è risolvibile con la scelta del browser più adatto mentre quello dell'accessibilità del documento ricade sotto le regole di accessibilità dei documenti normalmente sviluppati per i siti Web. Nel secondo caso invece, non essendo separabile il problema dell'interfaccia utente da quello della sorgente di informazione, l'approccio da seguire è quello dell'accessibilità del software in genere.

L'accessibilità delle interfacce utente è quindi un problema cruciale per l'autonomia delle persone disabili, sia quando agiscono in veste di operatori della PA sia come utenti della stessa.

Le moderne interfacce grafiche richiedono spesso capacità sensoriali e motorie che precludono di fatto l'utilizzo dei programmi da parte di molte persone disabili, a meno che non siano state progettate con criteri tali da essere rese accessibili con l'ausilio della "tecnologia assistiva", cioè di specifiche integrazioni hardware e/o software delle macchine su cui devono operare. Screen readers con sintesi vocale o riga Braille per i ciechi, sistemi di ingrandimento elettronico per gli ipovedenti, input vocale o tastiere speciali per i disabili motori, possono permettere a queste persone con minorazioni sensoriali o fisiche di utilizzare programmi standard, purché progettati seguendo alcune linee guida. Ad esempio, i programmi del pacchetto MS Office sono compatibili in modo soddisfacente con le varie soluzioni tecniche per l'accessibilità delle interfacce utente poiché progettati tenendo conto anche di questo obiettivo. Molti altri applicativi dell'ambiente Windows non possiedono invece questi requisiti.

Nel seguito, si elencano in sintesi le specifiche di progetto per l'accessibilità delle interfacce dei programmi applicativi. Si fa riferimento principalmente alle interfacce grafiche poiché sono quelle che presentano i maggiori problemi. Alcune delle raccomandazioni sotto riportate sono comunque applicabili in generale, a prescindere dal sistema operativo.

Come fatto per l'accessibilità dei siti Web, anche per il software si parte da una definizione "strumentale" di accessibilità, al fine di fornire, sia agli utenti sia agli sviluppatori, criteri di valutazione verificabili sperimentalmente. Vedi allegato 4.

## **6. Costi dell'accessibilità**

L'integrazione delle caratteristiche fondamentali di accessibilità in un sito Web comporta costi differenti a seconda delle tecnologie impiegate e soprattutto del momento dell'intervento.

Nel corso dello sviluppo iniziale del sito, cioè quando è possibile avere un controllo sul progetto, sulla struttura e sugli strumenti che si intendono impiegare, l'intervento pur comportare un costo aggiuntivo ridotto, anche dell'ordine dell'uno per cento. Si pur peraltro dare il caso che una attenta progettazione eseguita nel rispetto delle regole della progettazione universale e delle migliori pratiche possa anche tradursi in una diminuzione dei costi complessivi di sviluppo. Ad esempio, la decisione di ricorrere a strumenti di content management o a tecnologie innovative, che pure comporta maggiori investimenti, ha come conseguenza una maggiore efficienza nell'alimentazione e nella manutenzione del sito, che si traduce in costi marginali ridotti e costanti. In alcuni casi, quindi, un approccio innovativo o comunque più impegnativo, inizialmente stimolato dalle problematiche di accessibilità, pur tradursi in un risparmio rispetto ad altre soluzioni.

Diverso è il caso della manutenzione di un sito già esistente. Se vengono utilizzati strumenti manuali o semiautomatici i costi degli interventi possono essere stimati tra il 10% e il 20% del costo di sviluppo del sito, costi peraltro di natura ricorrente proprio perché questo tipo di interventi si esplica tipicamente sul contenuto via via sviluppato piuttosto che sulle procedure di alimentazione. È inoltre difficile definire un limite superiore attendibile vista la grande variabilità di dimensione, di architettura e di organizzazione dei siti Web. Anche in questo caso, il ricorso a strumenti automatici di gestione dei contenuti o ad altri strumenti o tecnologie appropriate può ridurre il costo dell'intervento ad una percentuale molto ridotta.

### **Riferimenti al piano eEurope**

#### 1) eEurope

Una società dell'informazione per tutti  
Comunicazione relativa ad un'iniziativa della Commissione  
in occasione del

Consiglio europeo straordinario di Lisbona  
(23 - 24 marzo 2000)

<http://www.governo.it/fsi/ita/eEurope.htm>

2) eEurope: An Information Society For All  
Progress report

For the Special European Council on Employment, Economic reforms and Social Cohesion – Towards a Europe based on  
Innovation and Knowledge

Lisbon, 23 and 24 March 2000

[http://www.europa.eu.int/comm/information\\_society/eeurope/documentation/progrep/progrep\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/documentation/progrep/progrep_en.htm)

3) eEurope2002

An Information Society For All  
ACTION PLAN

prepared by the Council and the European Commission  
for the Feira European Council  
19-20 June 2000

[http://www.europa.eu.int/comm/information\\_society/eeurope/actionplan/index\\_en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/information_society/eeurope/actionplan/index_en.htm)

### **Le regole di accessibilità dei siti Web pubblici**

#### **Premessa**

Questo documento recepisce le indicazioni dell'Iniziativa eEurope, raccogliendo anche richieste pervenute dalle organizzazioni dei disabili italiani, dando una interpretazione a queste istanze che tiene conto delle indicazioni tecniche più accreditate a livello internazionale, come le Linee Guida WAI, ma anche delle esigenze sia di chiare regole applicative da parte di chi gestisce i siti pubblici sia di verifica da parte degli utenti.

Le regole riportate nel seguito mirano al raggiungimento di una accessibilità minima verificabile, indicando anche la procedura di verifica, basata sulla simulazione del "punto di vista" dell'utente disabile.

Pertanto tutti coloro che, a vario titolo, sono coinvolti nella progettazione, gestione e aggiornamento dei siti della PA, possono attenersi alle regole riportate in questo documento, per garantire che tali siti abbiano i requisiti fondamentali di accessibilità. In alternativa coloro che sono in condizione di farlo, possono applicare fin nei dettagli le Linee Guida WAI, con le procedure di verifica in esse suggerite, le quali permettono di raggiungere un livello più alto di accessibilità.

## **Definizione delle regole**

1) Organizzazione delle pagine.

Distinguere, e trattare separatamente, il contenuto, la struttura e la presentazione di una pagina, facendo uso di "fogli di stile" (CSS). Non usare il colore come unico veicolo di informazione. Usare grandezze relative per indicare le dimensioni e la posizione delle componenti di una pagina. Usare possibilmente componenti "scalabili".

Tutto questo allo scopo di assicurare che le pagine si trasformino coerentemente, senza perdita di informazione e senza sovrapposizioni di componenti, al variare delle scelte di visualizzazione dell'utente, come la risoluzione grafica o la dimensione dei caratteri.

2) Immagini e animazioni.

Si deve limitare l'uso di queste componenti ai casi di vera utilità, corredandole di didascalie o descrizioni testuali, usando gli appositi codici previsti nel linguaggio utilizzato. Usare la semplice didascalia (es. attributo "alt" di HTML) per indicare la funzione dell'immagine o la descrizione del contenuto (es. longdesc o description link in HTML) quando questo è importante per la comprensione del documento. Si tenga conto che una immagine di sfondo disturba la percezione del testo da parte di persone ipovedenti. Evitare, o prevedere un comando di blocco, per scritte lampeggianti o in movimento (possono provocare crisi epilettiche in soggetti predisposti o disturbare la comprensione da parte di persone con problemi cognitivi).

3) Mappe immagine.

Usare mappe interamente contenute nel documento (client side) e corredare ogni parte sensibile di didascalia testuale (questo permetterà il loro uso anche ai ciechi e aiuterà i disabili motori).

4) Componenti multi-mediali.

Corredare le componenti sonore di segnalazioni alternative visive. Corredare, possibilmente, i filmati di descrizione testuale delle immagini e di sotto-titolazione dei dialoghi (questo aiuterà i ciechi e i sordi).

5) Collegamenti ipertestuali (links).

Usare parole o brevi frasi di chiaro e univoco significato anche fuori del contesto, evitando espressioni generiche come "premi qui"; si deve seguire la stessa regola anche per la didascalia alternativa di collegamenti realizzati con immagini o simboli grafici (questo aiuterà l'orientamento dei ciechi e dei disabili motori nell'esplorazione della pagina seguendo la lista dei collegamenti).

6) Grafi e schemi.

Aggiungere descrizioni testuali alternative che permettano la comprensione del loro significato anche a chi non può vederli.

7) Componenti interattive (es. Scripts, applets e plug-ins).

Limitarne l'uso ai casi di vera utilità e prevedere procedure alternative nel caso che non siano gestibili con i comuni ausili usati dagli utenti disabili. Prevedere inoltre un messaggio di avvertimento all'apertura di una nuova finestra.

8) "Frames".

Usare nomi significativi del loro contenuto e prevedere l'alternativa "noframes". Si tenga presente che una presentazione ristretta ad una porzione di schermo può creare problemi alle persone ipovedenti che preferiscono sfruttare tutta la larghezza dello schermo per la lettura con caratteri ingranditi, evitando più che è possibile lo scorrimento orizzontale del testo.

9) Tabelle.

Assicurarsi che il contenuto e la struttura della tabella risultino chiari anche quando la tabella stessa viene letta cella dopo cella e una riga alla volta. Usare dimensioni relative per evitare l'invasione del contenuto di una cella in quella adiacente in caso di riformattazione della pagina con diversa risoluzione.

10) Verificare l'accessibilità di una pagina, ad esempio simulando le condizioni di lavoro di un utente disabile, con l'uso di un browser testuale oppure di un browser grafico, disabilitando il caricamento delle immagini, delle animazioni, dei suoni, dei colori e ripetendo le prove con vari livelli di risoluzione grafica e di dimensioni dei caratteri, ove possibile.

Per maggiori dettagli sulle tecniche da usare e sulle verifiche da eseguire per assicurare l'accessibilità di pagine Web, si può far riferimento alle Linee Guida WAI (Web Accessibility Initiatives) del Consorzio W3C (<http://www.w3.org/WAI>), dove sono reperibili anche collegamenti a documenti tradotti in italiano.

### **Criteri di applicazione delle regole di accessibilità**

Il principale criterio di applicazione del concetto di accessibilità è quello di organizzare una versione unica di un sito Web, secondo il principio di Progettazione Universale, avendo cura che non siano contenute barriere per qualche tipo di utente. Si deve perciò evitare di fare versioni parallele, come una versione "solo testo" per i ciechi. Infatti, un sito in varie versioni non rappresenta una soluzione efficiente, dato che si risolve in un aggravio di lavoro per la sua gestione e non garantisce la disponibilità delle stesse informazioni in tutte le versioni, per le difficoltà di aggiornamento. Una versione speciale, come quella solo testo, deve rappresentare un'eccezione, da adottare solo in quei casi nei quali, per oggettive difficoltà di conseguire l'accessibilità di un sito, non restino altre alternative. In questo caso, il link di accesso a tale versione speciale deve essere posto in una posizione della "Home page" facilmente raggiungibile dagli utenti interessati, meglio se come primo nella pagina.

In generale, anche nel caso di intervento di recupero di accessibilità su un sito esistente, si raccomanda di tentare la soluzione basata sul restauro delle pagine, seguendo le regole di accessibilità. Questo approccio, si rivela produttivo nel lungo periodo ed è senza dubbio più corretto.

Oltre alle regole riferite alla organizzazione delle pagine e dei siti Web, per garantire l'accessibilità di questi documenti e strutture, ci sono delle regole di gestione da osservare per ridurre i problemi degli utenti disabili, ma che, come avviene per le regole di accessibilità, tornano a vantaggio di tutti gli altri utenti.

a) Applicare quei criteri di "usabilità" dei siti, che prescrivono di evitare l'affollamento di links e strutture di pagina e di navigazione complesse. Siti ben organizzati e con facili meccanismi di orientamento e navigazione, risultano ben predisposti anche per una buona accessibilità. Inoltre, pagine semplici e chiare risultano più accessibili ad utenti affetti da afasia o altre difficoltà cognitive. Per questi utenti, e più in generale per chi ha difficoltà di comunicazione, può risultare utile far uso di simboli grafici o ideogrammi in punti critici delle pagine Web, come i links.

b) Mantenere una struttura omogenea delle pagine di un sito. Chi ha difficoltà cognitive o esplora una pagina con strumenti di lettura sequenziale, come un utente cieco che utilizza un lettore di schermo, ha difficoltà a capire come è strutturata una pagina, quando la visita per la prima volta. Le difficoltà diminuiscono molto una volta memorizzata la struttura. Sarà quindi favorito se ritrova la stessa struttura nelle altre parti del sito, mentre sarà disorientato da cambiamenti fra una pagina e l'altra, con conseguente perdita di tempo ed aggravio del costo di collegamento. Una struttura omogenea delle pagine è comunque di aiuto per tutti gli utenti, indipendentemente da problemi di disabilità.

c) Nel caso di documenti di grandi dimensioni, per coloro che sono condizionati ad una lettura o navigazione rallentata da una modalità alternativa non altrettanto efficiente della lettura visiva, o a causa di difficoltà cognitive, è utile disporre di una versione compressa del documento, da scaricare per la lettura fuori linea, con notevole riduzione del tempo di connessione e del relativo costo. Se il documento è strutturato su più files separati e collegati fra loro, la versione compressa dovrebbe includere tutti questi files. Inoltre, i collegamenti (links) dovrebbero essere di tipo relativo, in modo da permettere la navigazione interna anche dopo l'installazione in ambiente locale.

d) I documenti disponibili per lo scaricamento dovrebbero avere formati accessibili: HTML, RTF, testo. Se sono necessari altri formati, come PDF, GIF, JPG, accompagnarli con una versione testuale.

### **Definizione "strumentale" di accessibilità dei siti Web**

Si definisce "sito accessibile" quello che non presenta difficoltà di orientamento, navigazione, lettura di pagine e documenti, scaricamento di files e interazione con "forms" o quant'altro richieda introduzione di dati e gestione di comandi, quando tali operazioni sono eseguite, con una qualunque delle configurazioni di terminale utente sotto elencate, da una persona che sia sufficientemente addestrata nell'uso di tale terminale.

Questa definizione ha carattere dinamico essendo suscettibile di aggiornamenti periodici, seguendo l'evoluzione della tecnologia.

In questo documento col termine "versione recente" si intende una versione disponibile a gennaio 2000 o successivamente.

1. Uso di browser grafico di versione di seguito indicata o superiore, anche se privo di visualizzatori speciali, con capacità di gestione di componenti multimediali disabilitate (immagini, animazioni, suoni, colore): MS Internet Explorer, Netscape Navigator, Opera, Amaya di versione recente.
2. Uso del browser testuale Lynx 2.8 o superiore, in versione per Unix, Dos o "Prompt di Dos" di Windows 95 o superiore.
3. Come al punto 2, in combinazione con uno screen reader testuale per Dos, in versione italiana recente (nel caso di Lynx per Unix, si intende che l'accesso avvenga tramite emulatore di terminale VT100 sotto Dos).
4. Come al punto 1 in combinazione con uno screen reader per ciechi operante sotto Windows 95 o superiore, in versione italiana recente.
5. Come al punto 1, in combinazione con un ingranditore di schermo per ipovedenti in versione italiana recente.
6. Come al punto 1, in combinazione con un ausilio per disabili motori, con tastiera e/o mouse alternativi, in versione italiana recente.
7. Come al punto 1, in combinazione con un sistema di input vocale a controllo completo dell'interfaccia utente, in versione italiana recente.

Si ritiene che l'elenco delle configurazioni di terminale utente sopra elencate coprano le necessità tipiche delle persone con disabilità sensoriale o motoria e costituiscano un banco di prova del livello di accessibilità di un sito, verificabile oggettivamente.

I punti 1. e 2., essendo svincolati dalla tecnologia assistiva, rispondono all'esigenza di una verifica di prima approssimazione effettuabile direttamente e facilmente da chi sviluppa pagine Web. Essi coprono anche le necessità di quegli utenti che, pur non essendo affetti da minorazioni fisiche o sensoriali, si trovano in condizioni da non poter fruire pienamente di tutte le componenti multimediali di un sito, a causa delle condizioni ambientali (locale rumoroso, con illuminamento disturbante, con connessione alla rete a banda molto stretta ecc.).

Per quanto riguarda altri tipi di disabilità, come quelli cognitivi, afasia, scarsa conoscenza della lingua italiana o della materia trattata dai documenti di un sito, ritenendo difficile, alla luce delle conoscenze attuali, fornire una procedura di valutazione altrettanto oggettiva, una definizione di accessibilità appare al momento molto problematica.

È utile ribadire che può essere comunque raccomandata una forma del contenuto dei documenti più semplice e lineare possibile. In particolare, per le disabilità cognitive, si può ritenere un sito più accessibile se le informazioni più significative, come quelle relative alle scelte (links) sono fornite anche attraverso immagini, simboli grafici o ideogrammi, la cui valutazione verrà eseguita in questo caso con un browser grafico.

### **Definizione e regole di accessibilità del software**

Si definisce "programma accessibile" quello dotato di una interfaccia utente che, con l'eventuale ausilio di tecnologia assistiva, non presenta difficoltà di:

lettura dello schermo, comprese le finestre in esso contenute,

controllo dell'ingresso di dati e dell'interazione con elementi o oggetti dell'interfaccia stessa, (menu orizzontali o a tendina, bottoni, campi di editing, "check box", "radio box" o quant'altro richieda introduzione di dati e gestione di comandi).

Questa definizione si riferisce all'uso di una qualunque delle configurazioni di "tecnologia assistiva" sotto elencate e ha carattere dinamico, essendo suscettibile di aggiornamenti periodici in relazione all'evoluzione della tecnologia.

#### **Elenco delle configurazioni di tecnologia assistiva**

##### **1. Applicativo MS Windows:**

- \* In combinazione con uno screen reader per ciechi operante sotto Windows 95 o superiore, in versione italiana recente.
- \* In combinazione con le funzioni di ausilio per ipovedenti e disabili motori fornite dal sistema (Windows98 o superiore).
- \* In combinazione con un applicativo specifico di ingrandimento di schermo, in versione italiana recente.
- \* In combinazione con un sistema di input vocale, con dettatura di testo e emulazione di comandi di tastiera e/o mouse, in versione italiana recente.
- \* In combinazione con un ausilio per disabili motori, con tastiera e/o mouse alternativi, in versione italiana recente.

##### **2. Applicativo Dos:**

- \* In combinazione con uno screen reader testuale, in versione italiana recente.
- \* In combinazione con un applicativo residente di ingrandimento di schermo in modalità testo, in versione italiana recente.

\* In combinazione con un ausilio per disabili motori, con tastiera e/o mouse alternativi, in versione italiana recente.

### **3. Applicativo Unix**

Si intende che l'accesso avvenga tramite emulatore di terminale VT100 sotto Dos, per cui si ricade nel caso 2.

Regole generali di accessibilità dei programmi applicativi

Vengono forniti alcuni criteri di progetto per chi desidera sviluppare programmi applicativi predisposti per essere accessibili quando usati in combinazione con la tecnologia assistiva, secondo la definizione sopra riportata.

#### **a) Accessibilità dalla tastiera**

1. Tutte le funzioni del programma devono essere gestibili da tastiera. Tutte le azioni previste con l'uso di dispositivi di puntamento e manipolazione di oggetti devono essere rese possibili anche con equivalenti comandi di tastiera. Tutte le operazioni possibili con comandi di tastiera devono essere chiaramente descritte nella documentazione del programma.
2. I comandi impartiti con combinazione di tasti di scelta rapida devono rispettare per le operazioni più comuni le scelte abituali del sistema operativo. Vanno inoltre preferite combinazioni semplici di tasti che risultino di facile memorizzazione e che richiedano una modesta abilità manuale per l'esecuzione. I comandi di scelta rapida devono infine essere ridefinibili dall'utente per risolvere eventuali problemi di conflitto con quelli della tecnologia assistiva.
3. Il programma deve prevedere una successione logica delle operazioni di interazione. Il "fuoco" deve essere chiaramente individuabile dalla tecnologia assistiva, per seguirne il percorso e consentire l'interpretazione alternativa delle operazioni.
4. Il programma non deve interferire con le funzioni di accessibilità disponibili nel sistema operativo (ad esempio. "Accesso facilitato" di MS Windows).
5. I comandi basati su una risposta a tempo devono essere evitati, oppure deve essere prevista una regolazione del tempo di risposta operabile dall'utilizzatore.

#### **b) Icone**

1. Tutte le icone devono avere una chiara etichetta testuale o una alternativa testuale selezionabile dall'utilizzatore.
2. Ad ogni icona deve essere associata una combinazione di tasti di scelta rapida; per le barre di icone deve essere disponibile anche un menù a tendina con comandi equivalenti.

#### **c) Oggetti**

1. Il programma deve usare le routines di sistema per la presentazione del testo, in modo da permetterne l'interpretazione alla tecnologia assistiva (si tenga conto che un testo inserito direttamente in una presentazione grafica non è accessibile a tutti). L'informazione minima da fornire per tale interpretazione è costituita dal contenuto testuale dello schermo, dagli attributi del testo e dalla posizione del cursore.
2. Il programma deve rendere disponibili sufficienti informazioni sugli oggetti usati dall'interfaccia utente, affinché la tecnologia assistiva possa identificarli e interpretarne la funzione.

#### **d) Multi media**

1. Il programma deve prevedere opzioni di segnalazione visiva alternative di avvertimento e rinforzo delle segnalazioni sonore di allarme del programma.
2. Il programma deve prevedere opzioni di presentazione sincronizzata in formato testuale di tutte le informazioni audio, per mezzo di didascalie, sotto-titolazioni o altro, se questo non è palesemente in contrasto con le funzioni del programma o oggettivamente impossibile da realizzare o non sufficiente per un utilizzatore non udente (es.: programmi di montaggio audio).
3. Il programma deve prevedere opzioni di descrizione vocale o presentazione sincronizzata in formato testuale di tutte le informazioni di tipo video (immagini e grafici statici o in movimento), se questo non è palesemente in contrasto con le funzioni del programma o oggettivamente impossibile da realizzare o non sufficiente per un utilizzatore non vedente (es.: programmi CAD o di montaggio fotografico).

#### **e) Presentazione a video**

1. Il programma non deve usare il colore come mezzo per fornire informazione o indicare una azione selezionabile in un menu oppure deve prevedere un metodo alternativo utilizzabile anche da chi non percepisce i colori.
2. Il programma deve permettere all'utilizzatore di scegliere i colori e regolare il loro contrasto, sia nell'interfaccia utente sia nelle aree di lavoro e presentazione dati.

3. L'applicazione non deve contenere immagini di sfondo in presenza di un testo o un grafico importante, oppure deve essere fornita di una opzione per eliminare tale sfondo.
4. Il programma deve permettere all'utilizzatore di cambiare dimensioni e tipo di caratteri, per mezzo del sistema operativo, per la presentazione a video e per la stampa.
5. Il programma deve permettere all'utilizzatore di regolare o bloccare gli effetti di lampeggio, rotazione o movimento delle presentazioni a video, se questo non interferisce con lo scopo dell'applicazione.
6. Il programma deve permettere all'utente di selezionare la definizione di schermo preferita.
7. Il programma deve rispettare le scelte dell'utente relative ai puntatori di sistema del mouse.
8. Elementi selezionabili. Si deve prevedere una distanza minima di almeno il 4% della larghezza o altezza dello schermo oppure deve essere prevista un'opzione di ridimensionamento.

#### **f) Etichette dei campi**

1. Le etichette relative ai campi dei dati devono trovarsi immediatamente vicine ai campi stessi, preferibilmente a sinistra, in modo da facilitare la loro lettura, e l'associazione al campo relativo, da parte degli screen readers per i ciechi.

#### **g) Documentazione**

1. Tutta la documentazione deve essere fornita anche in formato elettronico accessibile. Devono essere inclusi nella documentazione anche descrizioni testuali di figure e grafici.
2. Qualunque uscita prodotta dal programma deve essere disponibile in formato accessibile.

#### **Riferimenti**

Linee guida più dettagliate per l'accessibilità del software e documentazione tecnica per gli sviluppatori sono disponibili in numerosi siti Web. Si veda ad esempio:

[http://www.trace.wisc.edu/world/computer\\_access/software](http://www.trace.wisc.edu/world/computer_access/software)

<http://www.microsoft.com/enable>

<http://www-3.ibm.com/able/snsjavag.html>

<http://www.sun.com/access>

<http://ncam.wgbh.org/cdrom>