



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea Magistrale in
**Storia e gestione del patrimonio archivistico
e bibliografico**

Tesi di
Laurea

**I SERVIZI ONLINE DELLE
BIBLIOTECHE PUBBLICHE IN
FRIULI-VENEZIA GIULIA**

Relatore

Ch. Prof. Riccardo Ridi

Correlatore

Ch. Prof.ssa Barbara Poli

Laureando

Caterina Licul

Matricola 883022

Anno Accademico

2021 / 2022

Sommario

Introduzione	3
1. Le biblioteche pubbliche e i loro servizi	5
1.1 Le biblioteche pubbliche	5
1.2 I sistemi bibliotecari	8
1.2.1 I sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia	10
1.3 I servizi offerti dalle biblioteche	12
1.3.1 Il servizio di reference	15
1.4 I servizi digitali delle biblioteche pubbliche	18
2. L'indagine	21
2.1 La ricerca.....	21
2.2 Il campione.....	21
2.3 L'iscrizione ai sistemi bibliotecari	23
2.4 L'analisi delle aree personali degli OPAC	24
2.4.1 Sistema bibliotecario Inbiblio.....	25
2.4.2 BiblioGO!	26
2.4.3 Polo SBN del Friuli-Venezia Giulia	27
2.4.4 BiblioEST	28
2.4.5 Sistema Bibliotecario del Gemonese	29
2.4.6 Sistema Bibliotecario del Cividalese	29
2.4.7 Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile	29
2.4.8 Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane.....	30
2.4.9 Polo SBN FRI	31
2.5 Risultati dell'analisi delle aree personali degli OPAC	32
2.6 Le richieste inviate ai sistemi bibliotecari.....	33
2.7 Le risposte dei sistemi bibliotecari.....	34
2.8 Le richieste alle singole biblioteche.....	34
2.8.1 Sistema Bibliotecario Giuliano.....	35
2.8.2 Sistema bibliotecario della Carnia	36
2.8.3 Sistema bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale....	36
2.8.4 Sistema bibliotecario dell'Hinteland Udinese e del Friuli.....	37
2.8.5 Sistema Bibliotecario BiblioGO!.....	38
2.8.6 Sistema bibliotecario del Medio Friuli	39
2.8.7 Sistema bibliotecario InBiblio	40

2.8.8 Sistema bibliotecario del Cividalese.....	41
2.8.9 Sistema bibliotecario Tagliamento-Sile.....	42
2.8.10 Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane	42
2.9 Conclusioni	43
3. Il confronto con le indagini precedenti.....	45
3.1 L'Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde.....	45
3.2 L'indagine sulla reattività dei siti web bibliotecari veneti.....	48
4. Conclusioni	50
Appendici.....	54
A1. I sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia.....	55
A2. Richieste inviate ai sistemi bibliotecari e relative risposte	63
A3. Analisi delle aree personali degli OPAC	64
A4. Richieste inviate alle singole biblioteche e relative risposte.....	70
A5. Confronti con le indagini precedenti.....	77
A5.1 Confronto tra i tempi di attesa alle richieste inoltrate ai sistemi bibliotecari lombardi e a quelli friulani	77
A5.2 Confronto relativo ai servizi personalizzati per l'utente testati in Lombardia e Friuli-Venezia Giulia.....	77
A5.3 Confronto tra i risultati relativi ai tempi di attesa di una risposta da parte delle biblioteche venete e friulane	78
A5.4 Confronto tra i risultati relativi ai tempi di attesa di una risposta da parte dei sistemi bibliotecari nelle indagini veneta e friulana	79
Bibliografia.....	80

Introduzione

Oggi giorno le nuove tecnologie sono diventate un aspetto molto importante della vita quotidiana, tanto da permeare in tutti gli ambiti, compreso quello della cultura.

Anche le biblioteche negli ultimi decenni si sono modernizzate e hanno posto sempre maggior attenzione per le opportunità che possano rendere i servizi offerti più completi e fruibili da un numero sempre maggiore di utenti, anche da remoto.

Per quanto riguarda i servizi online, ci sono stati due momenti particolarmente importanti che hanno modificato profondamente il rapporto delle biblioteche con gli utenti remoti: l'avvento globale del World Wide Web, grazie al quale le biblioteche hanno notevolmente ampliato i propri servizi digitali, e la pandemia da Covid-19, che le ha obbligate per un certo periodo a fornire i propri servizi solamente a distanza.

Tutti questi cambiamenti sono stati oggetto di diversi studi, alcuni dei quali sono stati presi come esempio per sviluppare la presente tesi.

In particolare, questa prende spunto da due indagini precedenti¹, svolte da Juliana Mazzocchi e Riccardo Ridi tra il 2005 e il 2008 e relative a biblioteche pubbliche lombarde e venete, delle quali venivano testati i servizi e la loro velocità.

La ricerca qui effettuata riguarda invece il territorio del Friuli-Venezia Giulia e, in particolare, le biblioteche di pubblica lettura facenti parte dei dieci sistemi bibliotecari presenti in regione.

L'elaborato è strutturato in quattro capitoli, a cui si aggiunge la presente introduzione.

All'interno del primo capitolo viene fatta una panoramica generale di cosa sono le biblioteche pubbliche e i sistemi bibliotecari, seguito da un focus relativo ai sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia, oggetto della presente ricerca. Si parla inoltre dei servizi offerti dalle biblioteche, con un approfondimento

¹ JULIANA MAZZOCCHI – RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <<http://eprints.rclis.org/13340/>>. JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in "Biblioteche oggi", 26 (3), pp. 29-32.

riguardante il servizio di reference e i servizi digitali offerti dalle biblioteche pubbliche.

Il secondo capitolo racchiude la ricerca vera e propria, durante la quale sono stati testati i siti web delle biblioteche e la velocità di risposta alle richieste di informazioni. Innanzitutto, sono state analizzate le aree personali dei siti web delle biblioteche, con lo scopo di verificare quanti e quali servizi da remoto personalizzabili fossero stati resi disponibili agli utenti. In seguito, simulando una serie di richieste da parte degli utenti, sono state analizzate la velocità e l'efficienza delle risposte fornite dalle singole biblioteche.

Il terzo capitolo ha lo scopo di mettere a confronto i risultati ottenuti dall'indagine svolta con i risultati precedenti, derivanti dalle ricerche di Juliana Mazzocchi e Riccardo Ridi.

Il quarto capitolo conclude lo studio con riflessioni generali sulla ricerca svolta, messa anche a confronto con le precedenti, e una serie di considerazioni e raccomandazioni per l'eventuale svolgimento di ulteriori indagini.

Infine, sono state inserite una serie di appendici, che contengono un elenco completo delle biblioteche del Friuli-Venezia Giulia facenti parte dei dieci sistemi bibliotecari regionali, tabelle riassuntive dei risultati della ricerca, in particolare riguardanti le richieste inviate ai sistemi bibliotecari, l'analisi delle aree utente dei siti dei sistemi bibliotecari, i risultati delle richieste alle singole biblioteche e grafici e tabelle riguardanti le comparazioni con le indagini precedenti.

1. Le biblioteche pubbliche e i loro servizi

1.1 Le biblioteche pubbliche

Secondo il manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, datato 1994,

la biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione².

Questo tipo di biblioteche non sono quindi rivolte ad una categoria ristretta e definita di persone, come accade ad esempio per le biblioteche universitarie, ma sono rivolte a tutta la comunità, senza alcuna distinzione, e il loro accesso è libero.

Le biblioteche pubbliche si occupano, all'interno della comunità in cui sono radicate, della promozione del libro e della lettura, agevolando l'utilizzo dei documenti presenti senza alcuna censura o limitazione o discriminazione e cercano di soddisfare le necessità di tutta la popolazione, senza distinzione di età, grado di istruzione o categoria sociale.

Generalmente questa tipologia di istituti è ben radicata sul territorio e viene gestita da enti locali, come ad esempio i comuni³.

In Italia la prima biblioteca comunale fu quella di Cesena. Nel 1464 Domenico Malatesta (1418-1465) lasciava scritto all'interno del suo testamento che, dopo la sua morte, la biblioteca da lui creata venisse lasciata in sorveglianza e gestione al Comune della città⁴.

Altro documento fondamentale per la definizione di cosa fosse la biblioteca pubblica è il *Ragguaglio Intorno alla Libreria, che fù del Sig. Prospero Podiani*;

² IFLA, *Il manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche 1994* <<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-it.pdf>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Il 27 luglio 2022, all'87esima Conferenza Mondiale di Dublino, è stato rilasciato il nuovo Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche, in cui la biblioteca pubblica viene definita come *"il fulcro locale dell'informazione, che mette prontamente a disposizione degli utenti ogni tipo di conoscenza e informazione"*. <<https://aibstudi.aib.it/article/view/13762/340>> (ultimo accesso: 15 gennaio 2023).

³ GIOVANNA GRANATA, *Introduzione alla biblioteconomia*, Bologna, il Mulino, 2009, p. 45.

⁴ ALFREDO SERRAI, *Breve storia delle biblioteche in Italia*, Milano, Edizioni Sylvestre Bonnard, 2006, p. 107.

& si disegna aprire in detta Città⁵ ad universal benefitio degli Studiosi. Il testo, redatto dal perugino Fulvio Mariottelli, contiene la prima enunciazione italiana ed europea di quella che è la biblioteca pubblica. All'interno dell'elaborato viene infatti affermato che la biblioteca è sia patrimonio culturale che strumento di documentazione, che deve essere messa a disposizione dei cittadini, in particolare di coloro che non sono benestanti, in modo da aiutarli a costruirsi la propria formazione civile⁶.

La nascita della biblioteca pubblica come la intendiamo noi oggi trova le sue radici nel modello ottocentesco di *public library*, affermatosi in Gran Bretagna.

In particolare, il punto di svolta è stato il cosiddetto Public Library Act, emanato in Inghilterra nel 1850. Questo documento prevedeva per le amministrazioni locali la possibilità di finanziare una biblioteca popolare attraverso un'apposita tassa che veniva deliberata dagli stessi consigli municipali.

Il provvedimento rese possibile una maggiore stabilità gestionale della biblioteca pubblica e, ponendola a carico dei contribuenti, fece in modo che si creasse un legame diretto con questi ultimi, che ne diventarono anche fruitori⁷.

Nel contesto italiano invece, per diverso tempo le biblioteche comunali vennero lasciate da parte, in quanto i legislatori si concentrarono maggiormente sulla riorganizzazione di altre tipologie di biblioteche, considerate più importanti, come quelle statali.

Un primo passo fu fatto 1866, con il regio decreto n. 3036, il quale stabiliva che, in seguito alla soppressione delle corporazioni religiose, i libri posseduti da queste ultime potessero essere affidati a comuni o province che ne avessero fatto richiesta, per inserirli all'interno di biblioteche già esistenti o ancora in corso di formazione. Nonostante le buone intenzioni, questa decisione portò solamente ad aggiungere alle raccolte delle biblioteche volumi che non erano corrispondenti al gusto e ai bisogni della popolazione e che quindi non avevano un'utilità concreta⁸.

⁵ Cfr. Perugia.

⁶ ALFREDO SERRAI, *Breve storia delle biblioteche in Italia*, Milano, Edizioni Sylvestre Bonnard, 2006, p. 108.

⁷ GIOVANNA GRANATA, *Introduzione alla biblioteconomia*, Bologna, il Mulino, 2009, p. 46.

⁸ Id., p. 55.

Nel 1908 nacque in Italia la Federazione italiana per le biblioteche popolari, che aveva come scopo quello di scambiare consigli e mettere a confronto i risultati operativi dei lavori. Nonostante ciò, la Federazione esaurì la propria esperienza in età fascista⁹.

Il primo intervento normativo da parte dello Stato postunitario fu il decreto legge n. 393 del 1941, che prevedeva l'apertura di una biblioteca in ogni comune capoluogo di provincia (dove non era già presente una biblioteca governativa), in modo da poter assicurare il servizio almeno all'interno delle città principali¹⁰.

Le biblioteche di ente locale, così come le conosciamo noi, iniziarono a svilupparsi negli anni Settanta del secolo scorso, in particolare in seguito alle riforme costituzionali riguardanti le autonomie locali.

All'interno della Costituzione stessa le regioni erano già previste nel 1948, ma fu proprio a partire dagli anni Settanta che le regioni a statuto ordinario iniziarono ad esistere concretamente e ciò portò ad attribuire loro potestà legislativa e competenze in materia amministrativa, anche in relazione al contesto bibliotecario. In particolare, le leggi regionali permisero di sostenere, coordinare e promuovere le biblioteche locali, determinando il radicamento del modello della *public library*¹¹.

Il completo trasferimento della podestà riguardante le biblioteche in Italia ha avuto alcuni passaggi normativi fondamentali.

Con il decreto del Presidente della Repubblica del 14 gennaio 1972, l'art. 7 stabiliva che "Sono trasferite alle Regioni a statuto ordinario le funzioni amministrative degli organi centrali e periferici dello Stato in materia di musei e biblioteche di enti locali." Queste funzioni riguardavano anche l'istituzione di biblioteche, il loro ordinamento e funzionamento, la manutenzione, gli interventi economici e il coordinamento delle attività.

Ci furono poi alcune riorganizzazioni relative all'organizzazione delle pubbliche amministrazioni, come la legge n. 382 del luglio 1975 e la riforma delle autonomie locali con la legge n. 142 dell'8 giugno 1990.

⁹ GIOVANNA GRANATA, *Introduzione alla biblioteconomia*, Bologna, il Mulino, 2009, p. 55.

¹⁰ Id., p. 55.

¹¹ Id., p. 56.

Con la legge n. 59 del 15 marzo 1997 venivano invece attribuiti a Regioni ed Enti locali le funzioni e i compiti relativi alla cura degli interessi e alla promozione dello sviluppo delle comunità di riferimento.

Il passo più importante è stato sicuramente la Legge costituzionale n.3 del 18 ottobre 2001, che apportava modifiche al Titolo V della Costituzione stessa. Grazie a questa legge venne stabilito l'attuale assetto delle funzioni e delle competenze degli organi dello Stato, sia centrali che periferici. Tra queste rientrano anche le biblioteche.

La diffusione delle biblioteche pubbliche in Italia non è al momento uniforme.

Secondo l'indagine Istat relativa all'anno 2019, il 58,3% dei comuni italiani possiede almeno una biblioteca e il 68,5% di queste sono biblioteche civiche comunali.

La diffusione territoriale non è omogenea, infatti la maggior parte delle biblioteche (il 58,3%) è situata nel Nord Italia, il 17,5% nel Centro Italia e il 24,2% nel Sud¹².

1.2 I sistemi bibliotecari

Non tutte le biblioteche hanno le stesse dimensioni e sono in grado di offrire ai propri utenti un servizio adeguato alle loro richieste e soprattutto rispondere alle loro esigenze informative. Per questo motivo, sempre più spesso le biblioteche decidono di cooperare, in modo da poter offrire un servizio migliore.

I modelli di cooperazione tra biblioteche possono essere diversi, ma uno dei più diffusi sono sicuramente i sistemi bibliotecari. Questi permettono di offrire un servizio migliore all'utenza, condividendo le risorse bibliografiche,

¹² ISTAT, *Le biblioteche in Italia*

<<https://www.istat.it/it/archivio/256963#:~:text=Il%2058%2C3%25%20del%20totale,e%20il%204%25%20da%20fondazioni>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

documentarie e informative, ma anche professionali, finanziarie e organizzative¹³.

Solitamente i sistemi bibliotecari sono costituiti da una biblioteca di centro sistema, che ha funzioni di regolamentazione e controllo, e dalle altre biblioteche facenti parte del sistema stesso, che collaborano per la realizzazione degli obiettivi prefissati, come ad esempio la promozione della lettura sul territorio in diverse forme.

Negli anni Cinquanta in Italia si pensò a un Servizio nazionale di lettura, promosso dalla Direzione generale e, in particolare da Virginia Carini Dainotti, che aveva lo scopo di creare un “sistema bibliotecario” sul territorio nazionale¹⁴.

È proprio dalla presa di coscienza dell'impossibilità da parte dei Comuni più piccoli di sostenere in maniera adeguata il servizio bibliotecario che si pensò di introdurre in Italia il concetto di sistema bibliotecario, prevedendo una “rete bibliotecaria” incentrata sugli istituti di dimensioni maggiori che potessero offrire servizi e documenti alle biblioteche più piccole che non erano in grado di fornire un adeguato servizio alla cittadinanza¹⁵.

Il progetto fu oggetto di critiche, in particolare per il suo carattere centralista e a causa delle decisioni prese a livello centrale senza un coinvolgimento degli enti locali a cui era rivolto. Inoltre, non fu facile raggiungere i risultati auspicati, soprattutto nei luoghi in cui c'era una mancanza di strutture bibliotecarie adeguate. Nonostante ciò, fu fondamentale per gettare le basi della cooperazione bibliotecaria come la conosciamo oggi¹⁶.

¹³ A cura di GIOVANNI SOLIMINE e PAUL GABRIELE WESTON, *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, Roma, Carocci editore, 2016, p. 82.

¹⁴ Id., p. 106.

¹⁵ LUCA BELLINGERI, *Assetto istituzionale e normativo delle biblioteche italiane*, in: *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di GIOVANNI SOLIMINE e PAUL GABRIELE WESTON Roma, Carocci editore, 2016, p. 107.

¹⁶ Id., p. 107.

1.2.1 I sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia

La creazione dei sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia è avvenuta tramite diversi passaggi legislativi, che ne hanno cambiato l'assetto dalla loro costituzione ad oggi.

La prima normativa fu la legge regionale n. 25 del 1° dicembre 2006, denominata *Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico*¹⁷.

All'interno di questo testo di legge, il Titolo II e il Titolo III si occupano delle biblioteche.

All'interno del Titolo II, Capo I. Rete bibliotecaria regionale e sistemi bibliotecari, articolo 3, si parla dei sistemi bibliotecari. Il comma 1 si afferma che il sistema bibliotecario “realizza il livello primario di cooperazione bibliotecaria e costituisce il fondamento della rete bibliotecaria regionale”. Nel comma 2 si espone che “il sistema bibliotecario si realizza mediante stipula di convenzioni tra la biblioteca di centro sistema e le biblioteche di ente locale o di enti locali”. All'interno del comma 4 si specifica che una biblioteca non può far parte di più sistemi bibliotecari.

Come definito dall'art. 5, le biblioteche di centro sistema vengono scelte dall'amministrazione regionale, tenendo comunque in considerazione anche le proposte degli enti locali e della Conferenza dei sistemi bibliotecari¹⁸.

Il Capo II riguarda invece le biblioteche di ente locale e, analogamente a quello che viene esposto all'interno del Capo precedente per i sistemi bibliotecari, questo definisce le finalità, i compiti, i servizi, l'istituzione e la gestione delle biblioteche di ente locale.

Il Capo III si concentra sulle biblioteche di interesse regionale. All'interno dell'art. 12 viene sottolineato che anche le biblioteche di centro sistema rientrano

¹⁷ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 1 dicembre 2006, n. 25* <<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/xmlLex.aspx?anno=2006&legge=25&fx=lex&lista=0&lang=ita>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

¹⁸ La Conferenza dei sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia era regolamentata dall'art. 6 della Legge regionale n. 25 del 1 dicembre 2006 denominata Conferenza dei sistemi bibliotecari, che ne definiva i compiti e soprattutto la composizione. Attualmente, questo organo è regolamentato dalla Legge regionale n. 23 del 25 settembre 2015, articolo 32.

nella categoria delle biblioteche di interesse regionale e, come tali, ricevono dei finanziamenti mirati per la gestione e lo sviluppo dei sistemi stessi¹⁹.

La Legge regionale n. 25 del 1 dicembre 2006 venne poi abrogata dalla Legge regionale n. 23 del 25 settembre 2015 e dal Regolamento di attuazione emanato con Decreto del Presidente della Regione n. 236 del 7 dicembre 2016, che ad oggi garantiscono la base normativa in materia di biblioteche in Friuli-Venezia Giulia.

All'interno di questa nuova Legge regionale, è il Capo III che tratta di biblioteche e archivi.

L'articolo 23 riguarda specificatamente il sistema bibliotecario come organizzazione. Il comma 1 dà una definizione di sistema bibliotecario, ovvero "un insieme di biblioteche gestite da enti locali singoli o organizzati", mentre il comma 2 definisce gli elementi che lo caratterizzano, ovvero biblioteche di piccole e medie dimensioni, le quali vengono coordinate da una biblioteca di centro sistema oppure aggregazioni di biblioteche.

Il comma 3 individua invece le caratteristiche necessarie che una biblioteca deve possedere per essere selezionata come biblioteca di centro sistema, e quindi con compiti di coordinamento.

Di particolare rilevanza è anche l'articolo 24 (Efficienza del sistema bibliotecario), in cui vengono esplicitate le modalità attraverso le quali avviene la cooperazione tra le biblioteche facenti parte del sistema e i loro compiti nei confronti della biblioteca centro sistema, la quale ha inoltre il compito di ripartire i fondi ricevuti dalla regione tra le diverse biblioteche.

L'articolo 25 invece definisce le modalità secondo le quali un nuovo sistema bibliotecario può essere costituito in regione. La richiesta deve essere approvata dalla Giunta Regionale, dopo aver sentito anche il parere della Conferenza della rete bibliotecaria regionale²⁰.

All'interno del Decreto del Presidente della Regione n. 236 del 7 dicembre 2016, nel Capo II, articolo 2 comma 2, si specifica che una delle caratteristiche

¹⁹ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 1 dicembre 2006, n. 25* <<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/XMLLex.aspx?anno=2006&legge=25&id=&fx=lex&ci=0&lang=multi&idx=ctrl1m>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

²⁰ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 25 settembre 2015, n. 23* <<https://lexviewint.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/xmlLex.aspx?anno=2015&legge=23&lista=0&fx=l ex>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

per la costituzione di un sistema bibliotecario all'interno del Friuli-Venezia Giulia è la "presenza di almeno cinque biblioteche di medie e piccole dimensioni situate nel territorio di una o più Unioni territoriali intercomunali contigue"²¹.

L'assetto dei sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia e la loro organizzazione generale sono quindi ben definiti dalla legge, che ne permette la corretta costruzione e funzionamento.

1.3 I servizi offerti dalle biblioteche

I servizi offerti dalle biblioteche pubbliche alla loro utenza sono molteplici e tendono ad adattarsi ai bisogni sempre nuovi di una società in continua evoluzione. Come affermato infatti dalla quinta legge della biblioteconomia esplicitata da Shiyali Ramamrita Ranganathan, "la biblioteca è un organismo in crescita"²² e, di conseguenza, anche i servizi che offre mutano con il tempo.

La funzione principale delle biblioteche è quello di conservare i libri a scopo d'uso, per poter soddisfare il bisogno informativo dei propri utenti, mettendo quindi in contatto un soggetto con un determinato bisogno conoscitivo e le risorse necessarie per soddisfare quel determinato bisogno.

Le biblioteche di pubblica lettura, in particolare quelle degli enti locali, sono le istituzioni più vicine alle comunità e meglio radicate sul territorio rispetto ad altre tipologie di biblioteche, come quelle universitarie, e sono quindi in grado di soddisfare meglio le necessità del proprio bacino di utenza, che comprende utenti che possono essere molto diversi tra di loro.

²¹ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Decreto del presidente della regione 7 dicembre 2016, n. 0236* <<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/Dettaglio.aspx?TPF=Reg&Id=6042>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

²² Le cinque leggi della biblioteconomia vennero scritte nel 1931 dal matematico e bibliotecario indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan e sono le seguenti: 1. Books are for use (i libri sono fatti per essere usati); 2. Every reader his book (a ogni lettore il suo libro); 3. Every book its reader (a ogni libro il suo lettore); 4. Save the time of the reader (risparmia il tempo del lettore); 5. The library is a growing organism (la biblioteca è un organismo in crescita). Queste cinque leggi furono molto importanti perché crearono la base della biblioteconomia moderna.

Uno dei modi per classificare i servizi offerti dalle biblioteche è quello di suddividerli secondo la modalità di erogazione. In questo modo, i servizi possono essere distinti in:

- Servizi in presenza: sono i più tradizionali e vengono erogati di persona in determinati luoghi, ovvero le biblioteche, in determinati orari e tramite risorse sia cartacee che digitali;
- Servizi remoti o a distanza: vengono erogati in modi differenti, come ad esempio tramite telefono;
- Servizi remoti, o a distanza, o online, o digitali, o virtuali: sono i più innovativi e si sono sviluppati enormemente negli ultimi anni. Vengono erogati tramite internet e con diversi strumenti elettronici, a volte 24 ore su 24 e 7 giorni alla settimana, ma sempre tramite l'uso di risorse cartacee e digitali;
- Servizi sincroni: vengono erogati in maniera immediata e, appunto, sincrona, come ad esempio in presenza, mediante telefonata, chat o video;
- Servizi asincroni: vengono chiamati così poiché vi è una distanza temporale tra la richiesta e la risposta, e utilizzano strumenti quali lettera, posta elettronica, web-form²³.

I servizi offerti dalle biblioteche sono molto variegati e, anche essi, cambiano con il trascorrere del tempo e i mutamenti della società.

Per quanto riguarda l'Italia, l'Associazione italiana biblioteche ha pubblicato nel 2000 le *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*. All'interno della bozza²⁴, presentata nel 1999 e liberamente consultabile, sono indicati quelli che sono i servizi erogati da questi istituti, che sono vari e di diverse tipologie. Nel documento vengono presentati quelli che sono i servizi più comunemente erogati e poi ogni biblioteca, all'interno della propria carta dei servizi, specificherà in maniera approfondita tutti i servizi che intende erogare.

²³ ELENA BORETTI, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 104.

²⁴ Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2000 <<https://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/bozzacarta.htm>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Il primo servizio è sicuramente quello più comune e conosciuto, ovvero la lettura e la consultazione. I materiali posseduti dalle biblioteche, infatti, hanno lo scopo di soddisfare i bisogni dei propri utenti, sia tramite lettura approfondita sia per semplice consultazione dei materiali informativi e documentari.

Abbiamo poi il servizio di prestito, che può essere inteso come il servizio cardine delle biblioteche di pubblica lettura. Il prestito viene fatto ad personam e deve rispettare i limiti di tempo decisi dalla biblioteca o dal sistema di cui la biblioteca fa parte. Esso inoltre non riguarda solo materiali librari, ma anche riviste, DVD, audiolibri, ecc.

Oltre al prestito dei materiali posseduti dalla biblioteca stessa, è possibile anche il prestito interbibliotecario e la fornitura di documenti posseduti da biblioteche differenti. Anche per questa tipologia di prestito, i tempi e le modalità vengono decise dalle singole biblioteche o dai sistemi bibliotecari.

Il servizio di riproduzione riguarda la riproduzione tramite fotocopie o altri mezzi di documenti necessari all'utenza, sempre secondo le norme relative al diritto d'autore.

Il servizio di informazione è un altro punto cardine. Esso si può esplicitare in modi diversi, come l'aiuto agli utenti nel ricercare informazioni all'interno del catalogo della biblioteca stessa (cartaceo o digitale) o di altri cataloghi, come ad esempio quello di sistema o quello nazionale, le consulenze bibliografiche e, in alcuni casi, anche fornire informazioni relative ad altri servizi presenti sul territorio.

Ci sono poi quelli che vennero definiti i servizi telematici e multimediali, ovvero la fornitura di documenti video, sonori oppure multimediali e l'accesso a raccolte e documenti tramite la rete Internet. Queste tipologie di servizio si sono sviluppate molto negli ultimi anni, come conseguenza del processo di informatizzazione.

I servizi per i bambini e i ragazzi sono importanti poiché queste fasce d'età hanno bisogni particolari e diversi rispetto a quelli del pubblico adulto. Spesso questi servizi vengono esplicitati mediante attività dedicate e, in molte biblioteche, attraverso la creazione di spazi appositi per i più giovani, in cui viene riunito tutto il materiale a loro dedicato.

La documentazione locale è differente in ogni biblioteca ed è necessaria per informare gli utenti riguardo alla storia, la cultura e l'economia relative al territorio all'interno del quale la biblioteca è radicata.

Le raccolte per minoranze etniche o linguistiche e i servizi interculturali sono utili sia per aiutare coloro che entrano a far parte della comunità a inserirsi al meglio, sia per coloro che vogliono scoprire nuove culture, anche attraverso i documenti in lingue straniere.

È necessario che le biblioteche, in quanto istituzioni delegate al raggiungimento della conoscenza, istituiscano servizi speciali dedicati a coloro che possono avere difficoltà di diverso genere, come ad esempio persone ipovedenti oppure con limitazioni nella mobilità, in modo che le strutture siano accessibili e la documentazione consultabile.

Infine, tra i servizi offerti ci sono quelli di promozione, attività culturali, valorizzazione e ricerca. Difatti le biblioteche si adoperano per promuovere la lettura e valorizzare il proprio patrimonio, attraverso l'organizzazione di attività come, ad esempio, i gruppi di lettura, ma anche tramite l'organizzazione di corsi di formazione. Solitamente queste attività vengono pensate per una determinata fascia di utenza a cui sono rivolte, in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati.

1.3.1 Il servizio di reference

Ciò che caratterizza le biblioteche pubbliche, rispetto ad altre biblioteche, è il fatto che il loro punto di vista è incentrato sull'utente invece che sul mero patrimonio documentario posseduto²⁵.

Colui che per primo parlò della necessità per le biblioteche di fornire assistenza ai propri utenti fu Samuel S. Green che nel 1876, all'interno della relazione *Personal relations between librarians and readers*, presentata durante

²⁵ ELENA BORETTI, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 13.

l'assemblea dei bibliotecari statunitensi di Philadelphia²⁶, individuò gli aspetti fondamentali (contenuti, utenza, modalità e tempi) del servizio di reference²⁷.

L'importanza di questo punto di vista lo si può riscontrare già a partire dalla fine del XIX secolo in ambito statunitense, dove iniziarono ad essere presenti dei servizi conosciuti come *reference department* o *information desk*, in particolare all'interno delle biblioteche pubbliche, che erano gestiti da personale specifico, il quale aveva il compito di aiutare i singoli utenti delle biblioteche a trovare le informazioni ricercate²⁸.

Nel mondo anglosassone il servizio di reference fu subito differente rispetto alla realtà italiana, poiché non riguardava solo informazioni bibliografiche concernenti i materiali posseduti, ma anche altre informazioni riguardanti servizi esterni alla biblioteca, ma comunque utili per i cittadini.

L'argomento fu poi ripreso in maniera approfondita da Shiyali Ramamrita Ranganathan, all'interno del testo *Reference service*, pubblicato per la prima volta nel 1941 e aggiornato nel 1961²⁹. Lo studioso definisce il servizio di reference come

*Il processo che stabilisce il rapporto tra il lettore e i suoi documenti in modo personalizzato*³⁰.

All'interno di questo lavoro, l'autore mette inoltre in relazione il servizio di reference con le Cinque leggi della biblioteconomia, da lui stesso enunciate, e arricchisce le sue teorie e spiegazioni di esempi concreti.

In relazione alla prima legge, "I libri esistono per essere usati", il bibliotecario ha il compito di mettere in relazione il lettore con il libro giusto³¹.

²⁶ MAURO GUERRINI, *Il reference come paradigma della biblioteca*, in S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. IX.

²⁷ CARLO BIANCHINI, *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*, in S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. XIX.

²⁸ ELENA BORETTI, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 14.

²⁹ L'edizione del 1961 è la versione attualmente conosciuta ed utilizzata.

³⁰ S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. 45.

Oltre a ciò, l'autore afferma che " *I suoi documenti*" significa ogni singolo documento rilevante del quale il lettore ha bisogno. Significa anche tutti i documenti che verosimilmente gli possono essere utili in quel momento. Significa inoltre stabilire il rapporto senza che il lettore perda tempo".

³¹ S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. 46.

Per quanto riguarda la seconda legge, “A ogni lettore il suo libro”, il bibliotecario deve individuare in modo esatto i documenti di cui ogni lettore necessita³².

In riferimento alla terza legge, “A ogni libro il suo lettore”, il bibliotecario deve essere capace di trovare i lettori adatti per ogni libro e documento della biblioteca³³.

La quarta legge, “Risparmia il tempo del lettore”, introduce un aspetto importante, ovvero il tempo. Il bibliotecario dovrebbe conoscere a fondo il mondo dei libri e dei documenti, e rispondere alle richieste dell’utente più velocemente possibile³⁴.

La quinta legge, “La biblioteca è un organismo che cresce”, riguarda la costante espansione delle biblioteche e dei documenti. In quest’ottica, i bibliotecari addetti al reference dovrebbero mantenersi informati su libri e documenti di recente pubblicazione, in modo da offrire informazioni il più aggiornate possibili³⁵.

Possiamo quindi definire il servizio di reference come l’incontro tra la domanda dell’utente e l’offerta della biblioteca, il tutto mediato dall’aiuto del bibliotecario che, grazie ai suoi studi e alle sue conoscenze, riuscirà a soddisfare le richieste dell’utente stesso, in maniera più completa e celere possibile.

In Italia, il contesto storico ha giocato un ruolo fondamentale nello sviluppo del reference. Le biblioteche pubbliche hanno iniziato a diffondersi a partire dagli anni Settanta del secolo scorso e in maniera differente rispetto al mondo anglosassone.

Questi istituti presenti sul territorio erano principalmente di carattere storico e di conservazione, e avevano quindi un focus sui materiali posseduti piuttosto che sugli utenti. Di conseguenza, il servizio di reference si concentrava e, in molti casi si concentra tutt’ora, sul fornire informazioni di carattere prettamente bibliografico³⁶.

³² S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010, p. 47.

³³ Id., p. 48.

³⁴ Id., p. 49.

³⁵ Id., p. 50.

³⁶ ELENA BORETTI, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 33.

1.4 I servizi digitali delle biblioteche pubbliche

Gli ultimi decenni sono stati caratterizzati da una forte crescita e sviluppo delle nuove tecnologie, che hanno influenzato tutti gli ambiti della vita quotidiana.

Ovviamente anche il settore delle biblioteche ha recepito questi nuovi cambiamenti, cercando di amalgamarli all'interno delle vecchie strutture e dei servizi già presenti.

Sono state proprio le biblioteche i primi istituti a mettere a disposizione del proprio pubblico nuovi strumenti per la ricerca e la consultazione dei materiali posseduti.

Esse, infatti, ancora prima dell'avvento del Web, avevano proposto nuovi modi di ricerca delle informazioni, attraverso nuove attrezzature.

Già dagli anni Ottanta del secolo scorso iniziarono ad essere realizzati i primi OPAC (Online Public Access Catalogue), vennero creati per gli utenti appositi strumenti di ricerca di informazioni e venne fornita la possibilità di consultare documenti in formato elettronico sia mediante CD-ROM che tramite reti apposite. Le reti utilizzate dalle biblioteche prima del Web prevedevano che l'utente interagisse in modalità remota, attraverso reti prevalentemente private, con l'elaboratore elettronico che al suo interno eseguiva il programma di ricerca e visualizzazione delle informazioni catalografiche³⁷.

La svolta si ebbe poi negli anni Novanta, quando il World Wide Web si diffuse a livello globale, non solamente all'interno di istituti di ricerca, ma anche tra i privati cittadini.

Questa novità prese piede anche all'interno delle biblioteche, le quali iniziarono a dotarsi di propri siti web, vennero implementati gli OPAC consultabili direttamente in rete³⁸ e iniziarono a diffondersi anche raccolte digitali, formate sia da documenti cartacei già presenti all'interno di questi istituti e in seguito digitalizzati, sia da documenti nati digitali³⁹.

³⁷ PIERO CAVALERI, *La biblioteca sul Web, in Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, Roma, Carocci editore, 2016, p. 420.

³⁸ I cataloghi online sono più facilmente e velocemente consultabili rispetto ai vecchi cataloghi cartacei, come quelli a schede o a volumi. In particolare, gli OPAC hanno il grande vantaggio di poter essere consultati contemporaneamente da un numero molto maggiore di utenti, che possono farlo anche da remoto e senza necessariamente recarsi in biblioteca.

³⁹ PIERO CAVALERI, *La biblioteca sul Web, in Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, Roma, Carocci editore, 2016, p.421.

I nuovi strumenti permisero anche un mutamento delle modalità di interazione tra gli utenti e i bibliotecari. In primis, alle richieste telefoniche, sempre presenti, iniziarono ad affiancarsi anche le richieste via posta elettronica, che permettevano una comunicazione asincrona ma comunque con risposte soddisfacenti per gli utenti.

Questo fu il primo passo di una serie di miglioramenti nei servizi generali, che sono tutt'ora in corso.

Col tempo vennero implementati i siti delle biblioteche, i quali dovevano rispondere a necessità sempre maggiori. Anche la velocità dei siti e la loro modernità incominciarono ad essere un punto a favore per la consultazione da parte dell'utenza.

Oltre a ciò, iniziò anche la diffusione su vasta scala i documenti digitali, consultabili da remoto. Prima questi documenti erano semplici articoli, ma col tempo abbiamo assistito anche alla nascita degli e-book, i libri in formato digitale, i quali hanno portato a modalità diverse di lettura.

Ovviamente queste nuove tipologie di documenti hanno indotto le biblioteche ad occuparsi della consultazione e del prestito di tipologie di documenti completamente nuove per rispondere alle rinnovate richieste dell'utenza.

Oggi giorno troviamo infatti piattaforme apposite per il prestito digitale, attraverso le quali è possibile prendere in prestito libri digitali, con modalità analoghe a quelle dei libri cartacei. In Italia la piattaforma più conosciuta è sicuramente MLOL (Media Library OnLine)⁴⁰, utilizzata da moltissime biblioteche, che permette il prestito di libri digitali, ma anche di riviste, audiolibri e film.

L'evoluzione dei siti Web e le sempre maggiori possibilità offerte dalla rete hanno indotto le biblioteche a predisporre per i propri utenti dei servizi online per implementare quelli già presenti in sede.

I portali delle biblioteche hanno inserito la possibilità di accedere a una propria area riservata, in cui gli utenti possono tenere sotto controllo le proprie attività. Questi siti, di facile utilizzo, contengono diverse opzioni. Con essi è possibile modificare i propri dati personali (che poi verranno trasmessi alla biblioteca di

⁴⁰ Media Library Online <<https://www.medialibrary.it/home/index.aspx>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

referimento), tenere sotto controllo lo storico dei prestiti, effettuare richieste di prestito o suggerimenti di acquisto. I portali più aggiornati offrono inoltre la possibilità di lasciare un commento e una valutazione riguardanti i materiali consultati o presi in prestito⁴¹ e addirittura di poter chattare con i bibliotecari o di ricevere dei messaggi personalizzati.

Un altro cambiamento fondamentale è stato l'avvento della consultazione dei siti web tramite dispositivi mobili, come smartphone e tablet. I siti web delle biblioteche hanno quindi dovuto adattarsi anche a questi cambiamenti, diventando facilmente interrogabili anche su dispositivi diversi.

L'ultimo avvenimento che ha portato ad una maggiore digitalizzazione dei servizi delle biblioteche è stata sicuramente la pandemia di Covid-19.

Dal 2020 infatti le biblioteche hanno dovuto reinventarsi e modernizzarsi, in modo da poter mantenere il contatto con i propri utenti, i quali, per motivi noti, erano impossibilitati a recarsi fisicamente in biblioteca.

In questo periodo si è notato un notevole accrescimento di richieste di documenti elettronici, in particolare e-book, e anche le abitudini relative alle modalità di lettura degli utenti sono cambiate.

I servizi di reference potevano essere erogati solamente in via telematica e quindi sono stati implementati. Alcuni di questi servizi, che prima venivano offerti solo in presenza, sono stati effettuati anche da remoto, come ad esempio le iscrizioni alle biblioteche stesse.

È da notare però che, con la rinnovata possibilità di accesso ai locali delle biblioteche, alcuni di questi servizi erogati a distanza sono stati eliminati⁴².

Nonostante ciò, le biblioteche più lungimiranti hanno accettato il cambiamento e continuano a offrire ai propri utenti servizi al passo con i tempi.

⁴¹ Questo avviene in una modalità analoga a quella che avviene all'interno dei siti di e-commerce, in cui si può lasciare una votazione e un commento completo riguardo ad un determinato prodotto. Alcuni siti di biblioteche permettono inoltre di interagire anche con altri utenti in modalità Forum, come avveniva all'interno dei blog.

⁴² Sono diverse le biblioteche che hanno deciso di non accettare più le richieste di iscrizione dei nuovi utenti in modalità telematica.

2. L'indagine

2.1 La ricerca

Il lavoro effettuato prende spunto dall' "Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde" a cura di Juliana Mazzocchi e Riccardo Ridi⁴³. In tale ricerca, effettuata all'inizio del 2006 furono testati i siti web di alcune biblioteche e sistemi bibliotecari lombardi, analizzandone solo i servizi *personalizzati* effettuabili a distanza, tramite internet (come il rinnovo del prestito il reference) e non la semplice consultazione del catalogo o del sito web.

Si è quindi deciso, per questa tesi di laurea, di riproporre l'indagine, applicando però la ricerca a un territorio differente: il Friuli-Venezia Giulia.

2.2 Il campione

Per la seguente ricerca, si è scelto di esaminare le biblioteche pubbliche del Friuli-Venezia Giulia che fanno parte di un sistema bibliotecario.

Attraverso la consultazione del sito web regionale, nella sezione dedicata al patrimonio culturale e, in particolare, alle biblioteche e allo sviluppo della rete bibliotecaria⁴⁴, sono stati individuati i Sistemi bibliotecari presenti in regione.

Per avere la certezza della completezza dell'elenco è stata inoltre contattata la presidentessa della sezione regionale dell'AIB, la dott.ssa Elisa Callegari, che ha provveduto ad inviare un elenco completo delle biblioteche del territorio, corredato di indirizzi, recapiti telefonici e indirizzi e-mail.

⁴³ JULIANA MAZZOCCHI – RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <<http://eprints.rclis.org/13340/>>.

⁴⁴ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Riassetto della rete bibliotecaria regionale*, <<https://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/cultura-sport/patrimonio-culturale/FOGLIA2/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

I sistemi bibliotecari presenti in regione sono dieci:

- Sistema Bibliotecario dell’Hinterland udinese e del Friuli (30 biblioteche);
- BiblioGo! (23 biblioteche);
- Sistema bibliotecario “giuliano” (26 biblioteche);
- Sistema bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale 2.0 (12 biblioteche);
- Sistema bibliotecario del Medio Friuli (11 biblioteche);
- Sistema bibliotecario della Carnia 2.0 (6 biblioteche);
- InBiblio (28 biblioteche);
- Sistema bibliotecario del Cividalese (19 biblioteche);
- Sistema bibliotecario Tagliamento-Sile (15 biblioteche);
- Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane (23 biblioteche);

In totale, le biblioteche riunite all’interno di questi sistemi bibliotecari sono 193.

Non tutte le biblioteche dei diversi sistemi sono state utilizzate come campione, poiché alcune di esse fanno parte di istituti scolastici, istituzioni museali, sono private o tematiche. Quindi, le biblioteche considerate come campione risultano 160.

Dopo aver individuato i sistemi bibliotecari, si è proceduto alla ricerca dei diversi OPAC afferenti a ciascun sistema, consultando nuovamente il sito regionale⁴⁵.

È emerso che gli OPAC relativi ai sistemi bibliotecari sopra citati sono dieci. Il Sistema bibliotecario del Medio Friuli si appoggia all’OPAC del Sistema Bibliotecario dell’Hinterland udinese, mentre per il Sistema bibliotecario della Carnia abbiamo un OPAC comprendente cinque biblioteche⁴⁶ e la sesta biblioteca, quella di Tolmezzo, utilizza l’OPAC Polo SBN FRI.

⁴⁵ Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Biblioteche FVG*, <<http://bibliotechefvg.regione.fvg.it/DCSearch/biblioteche/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁴⁶ Che però non prevede una vera e propria area riservata per l’utente.

2.3 L'iscrizione ai sistemi bibliotecari

Il primo step necessario per procedere con l'indagine è stata la richiesta di iscrizione ai sistemi bibliotecari scelti come campione.

Inizialmente, in data 2 agosto 2021, è stata inviata una mail a otto sistemi bibliotecari⁴⁷, richiedendo la possibilità di iscrizione e di attribuzione delle credenziali necessarie per poter accedere ai servizi online.

La richiesta è stata accolta da cinque sistemi⁴⁸, che hanno provveduto all'iscrizione e all'attribuzione delle credenziali in seguito all'invio dei dati personali necessari.

Per gli altri sistemi presi in esame, l'operazione si è svolta in maniera differente.

Per il Sistema bibliotecario InBilio, l'iscrizione era già stata effettuata in precedenza ed era ancora valida.

Per il Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese, l'iscrizione era già avvenuta, ma era necessario aggiornarla. È stata quindi richiesta una verifica dei dati personali e l'aggiornamento è stato fatto online.

Il Sistema BiblioGO! non prevede l'iscrizione online (tranne in situazioni di emergenza, come durante il periodo della pandemia). Per questo motivo, è stato necessario recarsi presso una delle biblioteche per effettuare l'iscrizione.

Il Sistema Bibliotecario Gemonese ha risposto alla richiesta tramite una telefonata, in cui è stata spiegata la loro politica: agli utenti non vengono fornite le credenziali per poter accedere ad uno spazio personale, ma è comunque possibile richiedere la prenotazione dei documenti online, come richiesta da utente esterno⁴⁹.

⁴⁷ BiblioEST, Sistema bibliotecario del Cividalese, Sistema Bibliotecario Tagliamento-Sile, Sistema Bibliotecario Valli e Dolomiti Friulane, Polo SBN Friuli, BiblioGO!, Sistema Bibliotecario Gemonese.

⁴⁸ BiblioEST, Sistema bibliotecario del Cividalese, Sistema Bibliotecario Tagliamento-Sile, Sistema Bibliotecario Valli e Dolomiti Friulane, Polo SBN Friuli.

⁴⁹ Questo aspetto verrà approfondito all'interno del paragrafo 2.4.5.

2.4 L'analisi delle aree personali degli OPAC

Una volta ottenuto l'accesso all'area personale degli OPAC selezionati, si è proceduto con l'analisi delle operazioni previste da ciascun sistema. Questa procedura è stata svolta tra agosto e settembre 2021.

L'elaborazione dell'elenco delle funzioni è avvenuta grazie all'analisi di tutti i sistemi in maniera congiunta, inserendo tutte le funzioni trovate nei vari siti.

Le funzioni prese in esame nelle aree personali di ciascun OPAC sono state 29:

- Possibilità di iscrizione online sul sito;
- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in elaborazione;
- Prestiti in corso;
- Ritardi;
- Rinnovo prestiti;
- Storico dei prestiti;
- Prenotazioni di prestiti;
- Consultazioni in sede;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Richieste di document delivery;
- Specifiche dello status utente;
- Modifica della password di accesso;
- Prestito digitale;
- Scelta della lingua dell'interfaccia;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Modifica dei dati personali: recapito telefonico;
- Modifica dei dati personali: domicilio;
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (preferiti, finiti, da leggere);
- Segnalazione degli interessi di lettura;
- Possibilità di lasciare un voto e un commento relativi ai documenti;
- Iscrizione alla newsletter;

- Scelta di un nickname;
- Scelta di un'immagine per il profilo;
- Forum;
- Messaggi della biblioteca all'utente;
- Prenotazione dei servizi diversi dal prestito.

2.4.1 Sistema bibliotecario Inbiblio

Il primo ad essere preso in esame è stato il Sistema bibliotecario InBilio. All'interno del sito, la parte dedicata all'utente è denominata "MyLibrary"⁵⁰.

Questo sistema permette 12 delle 29 funzioni prese in esame (il 41,37%) e, più dettagliatamente:

- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in corso;
- Ritardi;
- Storico dei prestiti;
- Prenotazioni di prestiti;
- Consultazioni in sede;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Richieste di document delivery;
- Modifica della password di accesso;
- Prestito digitale.

⁵⁰ InBilio <<https://opac.inbiblio.it/utente/login>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

2.4.2 BiblioGO!

Nel sito BiblioGO!, per entrare all'interno della parte dedicata all'utente, è necessario cliccare sul tasto "Login"⁵¹.

Il sistema permette 21 delle 29 funzioni prese in esame (il 72,41%), una delle quali in modo parziale:

- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in elaborazione;
- Prestiti in corso;
- Rinnovo prestiti;
- Storico dei prestiti;
- Prenotazione dei prestiti;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Modifica della password di accesso;
- Prestito digitale;
- Scelta della lingua dell'interfaccia (ma è presente solamente la lingua italiana);
- Scelta della biblioteca preferita;
- Modifica dei dati personali: recapito telefonico;
- Modifica dei dati personali: domicilio;
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (preferiti, finiti, da leggere);
- Segnalazione degli interessi di lettura;
- Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti;
- Iscrizione alla newsletter;
- Scelta di un'immagine per il profilo;
- Forum.

⁵¹ BiblioGO! <<https://www.bibliogo.it/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

2.4.3 Polo SBN del Friuli-Venezia Giulia

Il Polo SBN del Friuli-Venezia Giulia accorpa due sistemi bibliotecari differenti: il Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese e il Sistema Bibliotecario del Medio Friuli.

Tramite lo stesso sito è quindi possibile effettuare ricerche e altre azioni in entrambi i sistemi. L'accesso alla parte dedicata all'utente si effettua selezionando il tasto "Login"⁵².

Le operazioni consentite sono 16 su 29 (il 51,72%), ovvero:

- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in corso;
- Ritardi;
- Storico dei prestiti;
- Prenotazione dei prestiti;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Richieste di document delivery;
- Modifica password di accesso;
- Prestito digitale;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Modifica dei dati personali: recapito telefonico (con approvazione da parte della biblioteca);
- Modifica dei dati personali: domicilio (con approvazione da parte della biblioteca);
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (preferiti, finiti, da leggere);
- Iscrizione alla newsletter.

⁵² Polo SBN <<https://www.sbnfvg.it/utente/login>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

2.4.4 BiblioEST

Anche il Sistema BiblioEST prevede l'accesso all'area riservata tramite l'apposita funzione "Login"⁵³.

In totale, le operazioni consentite sono 19 su 29 (il 65,52 %), alcune delle quali fruibili solamente per le biblioteche abilitate:

- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in corso;
- Rinnovo prestiti (solamente nelle biblioteche abilitate);
- Storico dei prestiti;
- Prenotazioni di prestiti;
- Consultazioni in sede;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario (solo nel caso in cui sia stata selezionata la biblioteca preferita);
- Richieste di document delivery;
- Modifica password di accesso;
- Prestito digitale;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (preferiti, finiti, da leggere);
- Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti;
- Scelta di un nickname;
- Scelta di un'immagine per il profilo;
- Messaggi della biblioteca all'utente;
- Prenotazione dei servizi diversi dal prestito.

⁵³ BiblioEST <<https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

2.4.5 Sistema Bibliotecario del Gemonese

Il Sistema Bibliotecario del Gemonese, per motivi interni, non permette agli utenti di poter usufruire di un'area riservata.

Pertanto, l'unica operazione consentita dal sistema è la richiesta di prestiti tramite portale, che può essere fatta inserendo i propri dati (nome, cognome, numero di telefono e indirizzo e-mail) al momento della prenotazione.

2.4.6 Sistema Bibliotecario del Cividalese

Il Sistema Bibliotecario del Cividalese non presenta una sezione dedicata all'utente.

Nonostante ciò, sono 4 su 29 (il 13,79%) le funzioni che si possono svolgere direttamente online, ovvero:

- Iscrizione online;
- Richiesta prestiti tramite portale;
- Ricerche effettuate;
- Prestito digitale.

2.4.7 Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile

Per poter accedere all'area dedicata agli utenti, all'interno del portale del Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile è necessario cliccare sul tasto "Login area riservata"⁵⁴.

All'interno di questo sistema, è possibile effettuare 13 delle 29 azioni prese in esame (il 44,83%), in particolare:

- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in corso;
- Ritardi;

⁵⁴ Sistema Bibliotecario Tagliamento-Sile <<https://pprn.infoteca.it/bw5ne6/opac.aspx?web=SPPN>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

- Storico dei prestiti;
- Prenotazione di prestiti;
- Consultazioni in sede;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Richieste di document delivery;
- Specifiche dello status utente;
- Modifica della password di accesso;
- Prestito digitale.

2.4.8 Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane

Il Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane prevede un portale strutturato come BiblioGO!.

In questo sistema si può accedere all'area riservata tramite l'apposito pulsante "Login"⁵⁵.

Il sistema permette di svolgere 21 delle 29 funzioni (il 72,41%), ovvero:

- Iscrizione online;
- Richiesta prestiti tramite portale;
- Presiti in elaborazione;
- Prestiti in corso;
- Rinnovo presiti;
- Storico dei prestiti;
- Prenotazione dei prestiti;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Modifica della password di accesso;

⁵⁵ Sistema Bibliotecario Valli e Dolomiti Friulane <<https://bibliomp.comperio.it/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

- Prestito digitale;
- Scelta della lingua dell'interfaccia;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Modifica dei dati personali: recapito telefonico;
- Modifica dei dati personali: domicilio;
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (preferiti, finiti, dal leggere);
- Segnalazione degli interessi di lettura;
- Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti;
- Scelta di un'immagine per il profilo;
- Forum.

2.4.9 Polo SBN FRI

Per accedere alla parte riservata all'interno del sito del Polo SBN del Friuli Venezia Giulia è necessario cliccare accanto all'icona raffigurante un omino; si aprirà un menu a tendina, in cui selezionare l'opzione "Login"⁵⁶.

Questo sistema bibliotecario permette di effettuare 20 delle 29 azioni prese in considerazione (il 68,96%):

- Iscrizione online;
- Richiesta prestiti tramite portale;
- Prestiti in corso;
- Rinnovo prestiti (solamente per le biblioteche abilitate);
- Storico dei prestiti;
- Prenotazione dei prestiti;
- Consultazioni in sede;
- Proposte di acquisto;
- Ricerche effettuate;
- Richieste di prestito interbibliotecario (relativamente alla biblioteca selezionata come preferita);

⁵⁶ Polo SBN del Friuli- Venezia Giulia <<https://www.sbnfvg.it/utente/login>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

- Richieste di document delivery;
- Modifica della password di accesso;
- Prestito digitale;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (Preferiti, finiti, dal leggere);
- Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti;
- Scelta di un nickname;
- Scelta di un'immagine per il profilo;
- Messaggi della biblioteca all'utente;
- Prenotazione dei servizi diversi dal prestito.

2.5 Risultati dell'analisi delle aree personali degli OPAC

Dalla ricerca è emerso che i sistemi bibliotecari che offrono una maggiore quantità di servizi online sono BiblioGO! e il Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane.

Questi due sistemi possiedono la medesima tipologia di interfaccia del sito web e, di conseguenza, anche le stesse funzioni.

Il sistema che invece offre meno possibilità di azioni online ai propri iscritti è il Sistema Bibliotecario del Gemonese.

Esso infatti, per motivi interni, non prevede l'accesso ad un'area riservata agli utenti; perciò, l'unica azione possibile è la prenotazione di prestito, che viene fatta inserendo i propri dati, quindi come "utente esterno".

Mediamente, all'interno dei sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia, vengono rese disponibili all'utente online 14 operazioni eseguibili.

2.6 Le richieste inviate ai sistemi bibliotecari

La seconda parte della ricerca si è concentrata sulla velocità di risposta dei sistemi bibliotecari presi in esame.

In data 11 ottobre 2021 è stata inviata ai sistemi la seguente richiesta:
“Buongiorno, vorrei sapere se all’interno del vostro Sistema bibliotecario è presente il libro "Biblioteche e biblioteconomia" di G. Solimine e P. G. Weston. Cordiali saluti, Caterina Licul”.

La domanda è stata inviata in modalità diverse, in base alle possibilità presenti all’interno di ciascun Sistema:

- E-mail del sistema bibliotecario per: Sistema InBiblio⁵⁷ e BiblioGO!⁵⁸
- E-mail della biblioteca capofila per: Sistema Bibliotecario del Gemonese⁵⁹, Sistema Bibliotecario del Cividalese⁶⁰ e Polo SBN Friuli⁶¹
- Direttamente tramite il sito web del sistema, in una sezione dedicata, per: Sistema Bibliotecario dell’Hinterland Udinese⁶², Sistema Bibliotecario del Medio Friuli⁶³, BiblioEST⁶⁴, Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile⁶⁵ e Sistema Bibliotecario delle Valli e Dolomiti Friulane⁶⁶.

Per le richieste mediante il sito web del Sistema Bibliotecario del Medio Friuli e del Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile, all’interno dell’apposito form era necessario selezionare una biblioteca a cui inviare la richiesta.

Si è quindi deciso di scegliere le biblioteche capofila, rispettivamente quelle di Codroipo e quella di Casarsa della Delizia.

⁵⁷ info@inbiblio.it.

⁵⁸ sistema@ccm.it.

⁵⁹ biblioteca@comune.gemona.ud.it.

⁶⁰ biblioteca@cividale.net.

⁶¹ biblioteca@com-tolmezzo.regione.fvg.it.

⁶² Sistema Bibliotecario dell’Hinterland Udinese, *Chiedi al bibliotecario* <<https://www.sbhu.it/udine/chiedi-al-bibliotecario/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶³ Sistema Bibliotecario del Medio Friuli, *Chiedi al bibliotecario* <<http://www.sbmediofriuli.it/easyne2/chiedi-al-bibliotecario-sistema/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶⁴ BiblioEST, *Informazioni per...* <<https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/informazioni-per/menu-chiedi>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶⁵ Sistema Biblioitecaro Tagliamento- Sile, *Chiedi al bibliotecario* <<http://www.tagliamentosile.it/easyne2/chiedi-al-bibliotecario-sistema/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶⁶ Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane, *Chiedi a noi* <<https://www.sbvdf.it/chiedilo-a-noi/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

2.7 Le risposte dei sistemi bibliotecari

I tempi di attesa per una risposta variano a seconda del sistema bibliotecario preso in esame.

Cinque Sistemi su dieci (il 50%) hanno dato una risposta il giorno stesso, ovvero:

- Sistema Bibliotecario InBilio;
- BiblioEST;
- Sistema Bibliotecario del Cividalese;
- Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile;
- Polo SBN Friuli.

Due sistemi bibliotecari (il 20%) hanno risposto il giorno successivo, ma a meno di ventiquattr'ore dall'invio della richiesta.

Si tratta del Sistema Bibliotecario del Gemonese e del Sistema Bibliotecario delle Valli e Dolomiti Friulane.

Un solo sistema, BiblioGO!, ha impiegato due giorni per fornire una risposta.

Infine, ci sono stati due sistemi che, nonostante la richiesta sia stata inoltrata due volte, non hanno fornito alcuna risposta. Questi sistemi sono:

- Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese;
- Sistema Bibliotecario del Medio Friuli.

Quindi, in generale, le risposte fornite dai vari sistemi sono state celeri e complete.

2.8 Le richieste alle singole biblioteche

Nel periodo tra il 4 ottobre 2021 e il 21 dicembre 2021 è stata testata la velocità di risposta delle 160 biblioteche prese in esame.

Prima di iniziare la ricerca, sono stati verificati gli indirizzi e-mail delle biblioteche, facendo un controllo incrociato sia su Google che sui siti dei sistemi bibliotecari.

Per poter ottenere dei risultati il più veritieri possibile, si è proceduto con la ricerca degli orari di apertura di ogni singola biblioteca, sia tramite i siti dei sistemi che tramite web (nel caso in cui all'interno dei siti dei rispettivi sistemi bibliotecari non fossero presenti).

Quindi, ogni richiesta è stata inviata durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca presa in esame, in quanto è quasi certo che in quel lasso di tempo sia presente il bibliotecario o la bibliotecaria.

Nel caso di mancata risposta della biblioteca alla prima e-mail, ne è stata inviata una seconda a distanza di circa un mese.

Il testo della mail recapitata alle biblioteche è stato il seguente:

“Buongiorno, vorrei sapere se all'interno della vostra biblioteca è presente l'opera "I miserabili" di Victor Hugo. Se è presente, quali sono le edizioni che possedete? Cordiali saluti, Caterina Licul”.

2.8.1 Sistema Bibliotecario Giuliano

Il primo ad essere testato è stato il Sistema Bibliotecario Giuliano. Le biblioteche prese in esame sono state cinque.

Tre di queste biblioteche hanno risposto il giorno stesso:

- Biblioteca civica Attilio Hortis di Trieste;
- Biblioteca comunale Pier Antonio Quarantotti Gambini di Trieste;
- Biblioteca comunale Stelio Mattioni di Trieste.

La biblioteca comunale di San Dorligo della Valle ha risposto alla richiesta dopo tre giorni, mentre la Biblioteca comunale di Sgonico non ha fornito alcuna risposta, né alla prima richiesta né alla seconda.

2.8.2 Sistema bibliotecario della Carnia

All'interno del Sistema bibliotecario della Carnia solamente una biblioteca ha risposto dopo tre giorni: la biblioteca civica di Tolmezzo.

Tutte le altre biblioteche hanno fornito una risposta il giorno stesso:

- Biblioteca comunale di Enemonzo;
- Biblioteca comunale Italo Guidetti di Ovaro;
- Biblioteca comunale di Ampezzo;
- Biblioteca comunale di Paularo.

2.8.3 Sistema bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale

Nel sistema bibliotecario del Gemonese, sono state sei le biblioteche che hanno risposto alla richiesta il giorno stesso:

- Biblioteca civica glemonense don Valentino Baldissera di Gemona del Friuli;
- Biblioteca comunale di Artegna;
- Biblioteca comunale di Montenars;
- Biblioteca comunale Sebastiano Mistruzzi-Freisinger di Venzone;
- Biblioteca comunale di Tarvisio;
- Biblioteca comunale di Resiutta.

La biblioteca comunale di Trasaghis ha risposto il giorno successivo.

La biblioteca comunale di Resia ci ha impiegato tre giorni; la biblioteca civica di Chiusaforte cinque e la biblioteca comunale di Pontebba dodici.

La biblioteca comunale di Moggio Udinese non ha risposto alla prima richiesta e ci ha impiegato dieci giorni per rispondere alla seconda.

La biblioteca comunale Ugo Rossi di Bordano non ha risposto ad entrambe le richieste. Al momento della ricerca, Google la definiva come temporaneamente

chiusa⁶⁷, anche se all'interno del sito del sistema⁶⁸ e quello del comune⁶⁹ risulta aperta.

2.8.4 Sistema bibliotecario dell'Hinteland Udinese e del Friuli

Il Sistema bibliotecario dell'Hinterland Udinese e del Friuli è uno dei più grandi della regione.

Sono ventiquattro le biblioteche che hanno dato una risposta immediata alla richiesta:

- Biblioteca Civica Vincenzo Joppi di Udine;
- Biblioteca civica L. Straulino di Campoformido;
- Biblioteca civica Elsa Buiese di Martignacco;
- Biblioteca comunale di Pagnacco;
- Biblioteca civica Pier Paolo Pasolini di Pasian di Prato;
- Biblioteca comunale di Pavia di Udine;
- Biblioteca comunale di Pozzuolo del Friuli;
- Biblioteca comunale di Pradamano;
- Biblioteca comunale di Reana del Rojale;
- Biblioteca civica di Tavagnacco;
- Biblioteca civica "Andreina e Luigi Ciceri" di Tricesimo;
- Biblioteca della 1^a Circoscrizione "Udine Centro";
- Biblioteca della 2^a Circoscrizione "Cormor - S.Rocco";
- Biblioteca della 2^a circoscrizione "Rizzi - S.Domenico";
- Biblioteca della 4^a Circoscrizione "Udine Sud";
- Biblioteca della Circoscrizione VII Udine nord;
- Biblioteca comunale di Tarcento;

⁶⁷ Biblioteca Bordano

<<https://www.google.com/search?q=bibliotecca+bordano&aq=chrome..69i57j0i10i22i30j0i22i30.2543j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶⁸ Sistema Bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale 2.0 <<https://pprn.infoteca.it/bw5ne3/opac.aspx?WEB=GFVC&SRC=BINF>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

⁶⁹ Comune di Bordano <<http://www.comune.bordano.ud.it/index.php?id=3690>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

- Biblioteca comunale di Faedis;
- Biblioteca comunale di Magnano in Riviera;
- Biblioteca comunale di Nimis;
- Biblioteca comunale di Colloredo di Monte Albano;
- Biblioteca comunale di Coseano;
- Biblioteca comunale di Dignano;
- Biblioteca comunale di Manzano.

La biblioteca comunale di Cassacco ha risposto il giorno successivo all'invio della richiesta.

La Biblioteca della 6^a Circoscrizione "S.Paolo - S.Osvaldo" ha risposto dopo due giorni e la biblioteca comunale di Attimis dopo una settimana.

Le biblioteche che non hanno risposto alla prima mail sono state:

- Biblioteca della 3^a Circoscrizione "Laipacco - San Gottardo";
- Biblioteca della 5^a Circoscrizione "Cussignacco";
- Biblioteca comunale di Povoletto;
- Biblioteca comunale di Buja.

La Biblioteca della 3^a Circoscrizione "Laipacco - San Gottardo" ha risposto alla seconda richiesta due giorni dopo, mentre la biblioteca comunale di Povoletto il giorno stesso.

La Biblioteca della 5^a Circoscrizione "Cussignacco" e la biblioteca comunale di Buja non hanno risposto nemmeno alla seconda sollecitazione.

2.8.5 Sistema Bibliotecario BiblioGO!

All'interno del Sistema Bibliotecario BiblioGO! sono state quindici le biblioteche che hanno risposto il giorno stesso alla richiesta:

- Biblioteca comunale di Doberdò del Lago;
- Biblioteca comunale di Fogliano Redipuglia;
- Biblioteca civica Falco Marin di Grado;
- Biblioteca comunale Sandro Pertini di Ronchi dei Legionari;
- Biblioteca comunale di San Canzian d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di San Pier d'Isonzo;

- Biblioteca comunale di Turriaco;
- Biblioteca comunale di Monfalcone;
- Biblioteca comunale di Cormons;
- Biblioteca comunale di Farra d'Isonzo;
- Biblioteca civica e popolare di Gradisca d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di Moraro;
- Biblioteca comunale di Mossa;
- Biblioteca comunale di Romans d'Isonzo.

La biblioteca comunale di Villesse ha risposto il giorno successivo, mentre le biblioteche comunali di San Lorenzo Isontino e Savogna d'Isonzo hanno risposto dopo due giorni.

Quattro sono state le biblioteche che non hanno risposto alla prima richiesta:

- Biblioteca comunale di Sagrado;
- Biblioteca comunale di Mariano del Friuli;
- Biblioteca comunale di Capriva del Friuli;
- Biblioteca comunale Eugenio Simonetti di Medea.

Le prime due hanno dato una risposta alla seconda e-mail, rispettivamente lo stesso giorno e il giorno successivo.

Le altre due non hanno fornito alcun riscontro.

2.8.6 Sistema bibliotecario del Medio Friuli

Nel Sistema bibliotecario del Medio Friuli sono state sette le biblioteche che hanno fornito una risposta il giorno stesso:

- Biblioteca civica don Gilberto Pressacco di Codropio;
- Biblioteca civica di Basiliano;
- Biblioteca civica di Bertiolo;
- Biblioteca comunale Carlo Sgorlon di Castions di Strada;
- Biblioteca comunale di Camino al Tagliamento;
- Biblioteca civica di Varmo.

Tre sono state le biblioteche che non hanno risposto al primo messaggio:

- Biblioteca comunale E. Bellavitis di Lestizza;
- Biblioteca civica Pietro Someda De Marco di Mereto di Tomba;
- Biblioteca comunale di Talmassons.

Nonostante ciò, la biblioteca di Lestizza ha risposto il giorno successivo alla seconda richiesta e la biblioteca di Talmassons dopo una settimana.

La biblioteca di Mereto di Tomba non ha fornito alcuna risposta.

2.8.7 Sistema bibliotecario InBiblio

Poiché all'interno di questo sistema bibliotecario sono presenti tre biblioteche che frequento abitualmente e in cui ho lavorato (biblioteca civica di Latisana, biblioteca comunale di Palazzolo dello Stella e biblioteca comunale di Precenico), si è preferito inviare la richiesta da un indirizzo e-mail diverso, in modo da non essere privilegiata nella risposta e poter avere un risultato obiettivo.

Sono state venti le biblioteche che hanno risposto immediatamente alla prima richiesta:

- Biblioteca comunale di San Giorgio di Nogaro;
- Biblioteca comunale di Carlino;
- Biblioteca civica di Latisana;
- Biblioteca comunale Alviero Negro di Muzzana del Turgnano;
- Biblioteca comunale di Palazzolo dello Stella;
- Biblioteca comunale di Precenico;
- Biblioteca comunale di Ronchis;
- Biblioteca comunale di Marano Lagunare;
- Biblioteca comunale di Pocenia;
- Biblioteca comunale di Aiello del Friuli;
- Biblioteca comunale Giovanni Battista Brusin di Aquileia;
- Biblioteca comunale di Bagnaria Arsa;
- Biblioteca comunale di Campolongo Topogliano;
- Biblioteca comunale di Palmanova;
- Biblioteca comunale di Santa Maria la Longa;

- Biblioteca comunale di San Vito al Torre;
- Biblioteca comunale di Terzo d'Aquileia;
- Biblioteca comunale di Trivignano Udinese;
- Biblioteca comunale di Villa Vicentina;
- Biblioteca comunale di Visco.

Due biblioteche hanno risposto il giorno successivo: la biblioteca comunale di Cervignano del Friuli e la biblioteca comunale L. Chiozza di Ruda.

Altre due biblioteche hanno risposto dopo quattro giorni: la biblioteca comunale di Porpetto e la biblioteca civica Paolo Solimbergo di Rivignano.

La biblioteca comunale Daniele di Bert di Gonars non ha risposto la prima volta, mentre la seconda ha fornito un riscontro il giorno stesso.

La biblioteca comunale di Bicinicco non ha mai risposto.

2.8.8 Sistema bibliotecario del Cividalese

All'interno del Sistema bibliotecario del Cividalese, sette biblioteche hanno fornito una risposta immediata alla richiesta pervenuta:

- Biblioteca civica di Cividale del Friuli;
- Biblioteca comunale di Buttrio;
- Biblioteca comunale di Moimacco;
- Biblioteca comunale di Premariacco;
- Biblioteca comunale Giovanni Missio di Remanzacco;
- Biblioteca comunale di Torreano;
- Biblioteca comunale di Drenchia.

Le biblioteche comunali di San Leonardo e di Savogna hanno risposto dopo due giorni; la biblioteca comunale di San Pietro al Natisone dopo quattro; le biblioteche comunali di Stregna e Pulfero dopo cinque e la biblioteca comunale di Crono di Rosazzo dopo otto.

Due sono state le biblioteche che non hanno risposto né alla prima né alla seconda e-mail: la biblioteca comunale di Grimacco e la biblioteca comunale di Prepotto.

2.8.9 Sistema bibliotecario Tagliamento-Sile

Otto sono state le biblioteche del Sistema bibliotecario Tagliamento-Sile che hanno risposto il giorno stesso:

- Biblioteca civica di Casarsa della Delizia;
- Biblioteca civica Gino Bozza di Cordovado;
- Biblioteca civica di Sesto al Reghena;
- Biblioteca comunale di San Vito al Tagliamento;
- Biblioteca civica di Fiume Veneto;
- Biblioteca civica di Prata di Pordenone;
- Biblioteca comunale di Pasiano di Pordenone;
- Biblioteca civica di Pravisdomini.

La biblioteca civica di Valvasone ha risposto dopo tre giorni.

Le altre tre biblioteche non hanno fornito alcuna risposta, nemmeno alla seconda sollecitazione. Queste biblioteche sono: biblioteca civica di Morsano al Tagliamento, biblioteca civica di San Martino al Tagliamento⁷⁰ e biblioteca comunale di Chions.

2.8.10 Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane

Il Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane è il sistema all'interno del quale ci sono state il maggior numero di mancate risposte dell'intera ricerca.

Dodici biblioteche hanno risposto il giorno stesso alla prima e-mail:

- Biblioteca comunale di Maniago;
- Biblioteca comunale di Cimolais;
- Biblioteca civica Vittorio Cadel di Fanna;
- Biblioteca civica di Meduno;
- Biblioteca civica di Montereale Valcellina;
- Biblioteca comunale di Sequals;

⁷⁰ In seguito all'invio di entrambe le richieste, è arrivata una risposta generata automaticamente dal sistema che avvertiva del fatto che la casella e-mail del ricevente era piena e quindi non era possibile ricevere ulteriori messaggi.

- Biblioteca comunale di Travesio;
- Biblioteca civica pubblica di Vivaro;
- Biblioteca civica di Aviano;
- Biblioteca civica Monsignor Giuseppe Lozer di Budoia;
- Biblioteca civica di Caneva;
- Biblioteca comunale di Polcenigo.

La biblioteca comunale di Arba e la biblioteca civica di Vajont hanno risposto dopo tre giorni.

Sono state sette le biblioteche che non hanno fornito alcuna risposta:

- Biblioteca comunale di Barcis;
- Biblioteca civica Caterina e Angelo Tramontin di Cavasso Nuovo;
- Biblioteca civica di Castelnovo del Friuli;
- Biblioteca comunale F. Fabricio di Clauzetto;
- Biblioteca comunale di Pinzano al Tagliamento;
- Biblioteca comunale di Tramonti di Sopra;
- Biblioteca comunale di Vito d'Asio.

Solamente la biblioteca civica Caterina e Angelo Tramontin di Cavasso Nuovo ha risposto alla seconda e-mail e, più precisamente, dopo sette giorni.

Per quanto riguarda la biblioteca civica di Erto e Casso, non è presente online alcun indirizzo e-mail, quindi non è stata contattata.

2.9 Conclusioni

Delle 160 biblioteche prese in esame, sono state 132 quelle che hanno risposto alla prima richiesta di aiuto, ovvero l'82,5%.

In particolare, le risposte pervenute possono essere suddivise così:

- 106 risposte il giorno stesso (66,06%);
- 5 risposte il giorno successivo (3,14%);
- 5 risposte dopo due giorni (3,14%);
- 6 risposte dopo tre giorni (3,77%);
- 3 risposte dopo quattro giorni (1,89%);

- 3 risposte dopo cinque giorni (1,89%);
- 2 risposte dopo una settimana (1,26%);
- 1 risposta dopo otto giorni (0,63%);
- 1 risposta dopo dodici giorni (0,63%).

Le biblioteche che non hanno risposto alla prima richiesta sono in totale 28, ovvero il 17,61%.

Queste 28 biblioteche sono state ricontattate una seconda volta, sempre tramite una e-mail contenente la stessa richiesta della prima volta.

I risultati sono stati i seguenti:

- 3 risposte il giorno stesso (10,71%);
- 2 risposte il giorno successivo (7,14%);
- 1 risposta dopo due giorni (3,57%);
- 2 risposte dopo una settimana (7,14%);
- 1 risposta dopo dieci giorni (3,57%).

Le biblioteche che non hanno dato alcun riscontro nemmeno alla seconda richiesta sono state 19, che rappresentano il 67,86% delle biblioteche a cui è stata inoltrata nuovamente la domanda e l'11,88% del totale delle biblioteche testate.

Le risposte date dalle diverse biblioteche sono state in generale complete ed esaustive.

Sono 20 le biblioteche che non possiedono il titolo richiesto. Sette⁷¹ di queste hanno semplicemente risposto informando dell'assenza del titolo, mentre le altre tredici⁷² hanno fornito informazioni in più, rimandando all'OPAC del sistema oppure indicando direttamente le biblioteche del sistema che lo possiedono.

⁷¹ Biblioteche di: Pulfero, Vajont, Savogna, Trivignano, Villesse, Fogliano Redipuglia e Pavia di Udine.

⁷² Biblioteche di: Circoscrizione C - Laipacco, Stregna, Terzo d'Aquileia, Carlino, Romans, Farra d'Isonzo, Cormons, Cormor – San Rocco, Pagnacco, Dolina – San Dorligo della Valle, Coseano, Circoscrizione H – Rizzi, Venzone.

3. Il confronto con le indagini precedenti

Per contestualizzare al meglio l'indagine appena eseguita, è importante confrontarla con indagini simili che sono state svolte precedentemente.

In particolare, all'interno di questo capitolo il paragone verrà fatto con due ricerche: l'indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde⁷³, svolta da J. Mazzocchi e R. Ridi tra il 2005 e il 2006 e l'indagine sulla reattività dei siti web bibliotecari (relativa alle biblioteche venete)⁷⁴, svolta sempre da J. Mazzocchi e R. Ridi nel 2008.

Innanzitutto, bisogna sottolineare il fatto che l'indagine qui effettuata riguarda un territorio differente, ovvero il Friuli-Venezia Giulia.

Inoltre, sono passati più di quindici anni⁷⁵ dalle indagini precedenti e l'uso delle nuove tecnologie, in tutti gli ambiti, è aumentato esponenzialmente.

In più, con l'avvento della pandemia dovuta al Covid-19 anche le biblioteche si sono aggiornate, offrendo maggiori servizi online ai propri utenti, partendo proprio dall'iscrizione.

Nonostante ciò, queste indagini presentano comunque dei punti in comune.

3.1 L'Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde

La prima indagine con cui verrà fatto il confronto è *L'Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*.

In entrambi i casi si è scelto di analizzare gli OPAC di sistemi bibliotecari regionali. Per il Friuli-Venezia Giulia sono stati selezionati tutti gli OPAC presenti in regione, mentre per il caso lombardo sono stati scelti 18 OPAC e 9 siti web. In entrambi i casi non sono stati analizzati i siti web di singole biblioteche.

⁷³ JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <<http://eprints.rclis.org/13340/>>.

⁷⁴ JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in "Biblioteche oggi", 26 (3), pp. 29-32.

⁷⁵ Le indagini precedenti infatti sono state svolte rispettivamente tra il 2005 e il 2006 e nel 2008.

Per quanto riguarda l'analisi della velocità di risposta dei sistemi bibliotecari, in questa indagine il testo del messaggio di richiesta è stato unico, sia quando la richiesta è stata inviata direttamente all'indirizzo e-mail del sistema bibliotecario, sia nel caso in cui la richiesta sia stata inoltrata tramite un form presente all'interno del sito del sistema bibliotecario testato.

Lo studio precedente, al contrario, prevedeva due tipologie diverse di messaggio: una da inviare agli indirizzi e-mail recuperati all'interno degli OPAC, in cui veniva domandata la disponibilità di un determinato testo all'interno del catalogo, e una da inviare agli indirizzi e-mail recuperati all'interno dei siti dei sistemi, in cui veniva chiesto se una determinata biblioteca comprendesse nell'orario di apertura anche il sabato mattina.

I risultati sono stati parzialmente diversi.

Qui i sistemi che hanno risposto alla prima richiesta sono stati l'80%, mentre il restante 20% non ha fornito alcun riscontro nemmeno dopo la seconda richiesta. Per il territorio lombardo invece c'è stata invece una risposta del circa 50% alla prima richiesta, del 25% alla seconda e il restante 25% non ha mai fornito un riscontro (Tabella a pag. 78).

Relativamente all'analisi delle funzioni previste nelle aree personali di ciascun OPAC, nell'analisi di Mazzocchi e Ridi erano 20, ovvero:

- Registrazione;
- Modifica dei dati utente;
- Modifica password;
- Richiesta di prestito;
- Cancellazione della richiesta di prestito;
- Visualizzazione dei prestiti;
- Rinnovo dei prestiti;
- Prenotazione di documenti;
- Visualizzazione delle prenotazioni;
- Cancellazione delle prenotazioni;
- Richieste di prestito interbibliotecario;
- Visualizzazione dei prestiti interbibliotecari;
- Visualizzazione sanzioni;
- Proposte di acquisto;

- Visualizzazione dello stato delle proposte di acquisto;
- Salvataggio e cancellazione dei parametri della ricerca;
- Salvataggio e cancellazione dei risultati della ricerca;
- Visualizzazione dei messaggi per l'utente;
- Iscrizione a mailing list;
- Reference online.

Nella ricerca riguardante invece il territorio friulano, le opzioni testate sono state 29. Alcune di esse erano presenti o comunque simili a quelle dello studio precedente, mentre altre totalmente nuove, come:

- Richieste di document delivery;
- Prestito digitale;
- Possibilità di lasciare un voto o un commento relativo ai documenti;
- Scelta di un nickname;
- Scelta di un'immagine del profilo;
- Scelta della biblioteca preferita;
- Prenotazioni di servizi differenti dal prestito.

Ovviamente la maggior parte di queste differenze sono dovute al drastico cambiamento avvenuto negli ultimi anni all'interno del web e delle modalità della sua fruizione, oltre che all'aumento dei documenti digitali, anche all'interno delle biblioteche.

La metà circa degli OPAC testati nel caso lombardo non prevedeva la possibilità di usufruire di servizi personalizzati per l'utente.

Inoltre, i sistemi che hanno ottenuto i risultati migliori, permettevano poco più della metà dei servizi presi in esame (11 su 20, quindi il 55%), con un risultato di molto inferiore rispetto a quello del Friuli-Venezia Giulia, in cui i sistemi migliori permettono il 72,41% delle opzioni prese in esame (21 su 29).

I servizi agli utenti offerti online nella prima ricerca hanno una media di 5,7 per sistema, inserendo anche i sistemi che non li prevedono. Per quando riguarda questo caso di studio la media invece è più del doppio (12,7 per sistema) (Tabella a pag. 78).

Grazie a questa ricerca si è quindi potuto notare un miglioramento su tutti i campi relativamente ai servizi online offerti dalle biblioteche.

3.2 L'indagine sulla reattività dei siti web bibliotecari veneti

La reattività dei siti web bibliotecari del veneto è stata testata nel 2007 e i risultati sono stati pubblicati in un articolo⁷⁶ redatto da J. Mazzocchi e R. Ridi.

Nell'indagine è stata testata la velocità di risposta di 53 biblioteche venete, di 40 sistemi bibliotecari e di 42 virtual reference services bibliotecari.

L'indagine veneta ha suddiviso la velocità di risposta delle biblioteche in sei categorie differenti:

- Entro 24 ore;
- Più di 24 ore ma entro 3 giorni;
- Tra 4 e 7 giorni;
- Da 8 giorni in su;
- Biblioteche che non hanno mai risposto;
- Biblioteche che non sono state interrogate.

Lo studio friulano ha invece una suddivisione diversa, ma per fare un confronto migliore verranno utilizzate le categorie dello studio precedente.

Le biblioteche che nell'indagine veneta hanno risposto entro 24 ore sono state 12 su 53, pari al 22,6%, mentre per il Friuli sono state 111 su 160, pari al 69,4%.

Tra le 24 ore ed entro 3 giorni le risposte sono state 7 su 53, con una percentuale del 13,2%; per il Friuli 11 su 160, ovvero il 6,9%.

Tra i quattro e sette giorni hanno risposto 4 biblioteche su 53, con una percentuale del 7,5%; in Friuli sono state 7 su 160, il 4,4%.

Dagli otto giorni in su hanno risposto 3 biblioteche su 53, pari al 5,6%; lo stesso numero è risultato per il Friuli, con una percentuale che però risulta del 1,9%.

Le biblioteche che non hanno mai risposto sono state 24 su 53, con una percentuale del 45,3%; per il Friuli il numero di biblioteche è inferiore, 19 su 160, con una percentuale dell'11,9% (Tabella a pag. 79).

In questo caso notiamo una marcata differenza della velocità di risposta, in particolare per le risposte immediate. Nel test più recente, le biblioteche

⁷⁶ JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in "Biblioteche oggi", 26 (3), pp. 29-32.

friulane hanno dimostrato una maggiore celerità di risposta, che si riscontra in tutti i periodi di tempo presi in considerazione.

Relativamente ai siti web dei sistemi bibliotecari, per il caso veneto ne sono stati testati 40, mentre per quello friulano 10 (la totalità dei siti web di Sistemi bibliotecari della regione).

Anche in questo caso, la suddivisione temporale relativa alla velocità di risposta è stata differente rispetto al caso friulano, ma identico ai test relativi alla velocità di risposta delle biblioteche⁷⁷.

Nell'indagine veneta, i sistemi bibliotecari che hanno risposto entro 24 ore sono stati 9 su 40, pari ad una percentuale del 22,5%; nell'indagine friulana sono stati 7 su 10, pari al 70% del totale.

Le risposte pervenute dopo 24 ore ma entro tre giorni sono state 2 su 40, pari al 5%; nel caso friulano solamente 1 su 10 ha risposto in questo lasso di tempo, con una percentuale del 10%.

Le risposte dei sistemi bibliotecari giunte dopo otto giorni o più sono state 2 su 40 nel caso veneto, ovvero il 5%; nel caso friulano non ci sono state risposte in questo lasso di tempo.

I sistemi bibliotecari che non hanno fornito alcuna risposta sono stati 3 su 40, pari al 7,5%; nel caso friulano sono stati 2 su 10, pari al 20%.

I siti web dei sistemi bibliotecari che non sono stati interrogati sono stati 24 su 40, pari al 60%; nel caso friulano invece sono stati testati tutti i sistemi bibliotecari, poiché per ognuno di essi era presente almeno un contatto a cui fare riferimento (Tabella a pag. 80).

Dal confronto si può notare che in generale i Sistemi bibliotecari friulani hanno manifestato un'ottima velocità di risposta, poiché ben l'80% di quelli testati ha fornito una risposta chiara entro 24 ore.

Nonostante ciò, il fatto che due dei dieci sistemi non abbiano fornito alcun riscontro, sebbene la richiesta sia stata inviata nuovamente dopo la mancata risposta alla prima e-mail, porta ad un risultato per nulla buono, con una percentuale di mancata risposta forse troppo alta, che arriva al 20% del totale.

⁷⁷ Per la suddivisione temporale utilizzata, si veda pag. 49.

4. Conclusioni

Il presente studio ha avuto come scopo quello di testare l'effettivo utilizzo delle nuove tecnologie all'interno delle biblioteche pubbliche del Friuli-Venezia Giulia. Più in particolare, sono stati analizzati i servizi online riservati agli utenti, ovvero le aree personali, e la velocità di risposta a domande effettuate dall'utenza, che rientrano all'interno dei servizi di reference online.

La ricerca, svolta in maniera analoga ad altri studi precedenti, ha permesso di mettere a confronto i risultati del Friuli-Venezia Giulia con i risultati lombardi⁷⁸ e veneti⁷⁹ di circa quindici anni prima.

In questo lasso di tempo, nuove tecnologie sono state sviluppate e sono entrate sempre di più a far parte della vita quotidiana delle persone. Ovviamente ciò ha avuto ripercussioni anche sui servizi bibliotecari i quali, per potersi mantenere al passo con le nuove richieste degli utenti, hanno dovuto adeguarsi anche alle nuove richieste.

Ricordiamo poi che, anche a causa della pandemia da Covid-19, le biblioteche sono state costrette ad offrire i loro servizi solamente in maniera telematica per alcuni mesi. Anche questo ha ovviamente accelerato i processi di informatizzazione all'interno di questi istituti culturali.

Uno dei lati positivi della ricerca è stato sicuramente il fatto di essere riusciti a testare le biblioteche pubbliche appartenenti a tutti i sistemi bibliotecari di una regione specifica, il Friuli-Venezia Giulia.

Questo è stato sicuramente favorito dal fatto che il territorio regionale non è molto grande, come potrebbe essere in altre regioni, e il numero di biblioteche non è elevatissimo. Ciò ha evitato di effettuare una selezione preventiva delle istituzioni da scegliere come campione per la ricerca. Infatti, sono state testate tutte le biblioteche di pubblica lettura appartenenti a questi dieci sistemi, escludendo quelle appartenenti ad istituti scolastici e museali, le biblioteche private e le biblioteche specializzate.

⁷⁸ Enunciati in JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <http://eprints.rclis.org/13340/>.

⁷⁹ Enunciati in JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in "Biblioteche oggi", 26 (3), pp. 29-32.

In generale, i risultati della ricerca sono stati soddisfacenti. Rispetto alle indagini precedenti⁸⁰ infatti si è notato un generale incremento delle funzionalità presenti all'interno delle aree personali degli OPAC e una maggiore velocità di risposta alle richieste tramite e-mail.

Questo denota sicuramente la maggior attenzione e il maggior interesse che le biblioteche stanno iniziando a sviluppare nei confronti del reference online, anche nei casi di biblioteche piccole e monoposto.

Inoltre, gli utenti stessi hanno iniziato ad utilizzare sempre più frequentemente questi strumenti, anche per poter ovviare a problemi derivanti dal reference tradizionale, come ad esempio le limitazioni dovute agli orari di apertura delle biblioteche stesse.

Per quanto concerne le biblioteche del Friuli-Venezia Giulia testate, possiamo dire che la velocità di risposta alle richieste via e-mail è sicuramente molto buona. Ricordiamo infatti che sono state ben l'82,5% le biblioteche che hanno risposto alla prima richiesta, e di queste il 66% ha risposto il giorno stesso. Per ottenere risultati il più oggettivi possibile, tutte le richieste sono state inviate alle singole biblioteche durante gli orari di apertura indicati all'interno dei siti web dei sistemi. Inoltre, per poter testare anche le biblioteche in cui mi sono recata più spesso o all'interno delle quali ho lavorato, la richiesta è stata inviata da un indirizzo e-mail che non fosse riconducibile a una persona precisa.

Anche l'analisi delle aree riservate agli utenti all'interno degli OPAC ha avuto, in generale, risultati positivi. Si è notato infatti un incremento delle opzioni disponibili, alcune delle quali rispecchiano una sempre maggiore attenzione verso le nuove abitudini degli utenti in rete e verso i bisogni di condivisione di informazioni relative ai documenti posseduti dalle biblioteche, in particolare nei due OPAC che prevedevano il maggior numero di funzioni⁸¹.

Purtroppo, questo interesse non si riscontra nella totalità dei casi, poiché due degli OPAC analizzati non prevedevano un'area riservata per l'utente⁸².

⁸⁰ Relative alla Lombardia e al Veneto, e pubblicate rispettivamente nel 2006 e nel 2008.

⁸¹ BiblioGo! e il Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti friulane prevedono infatti la possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti.

⁸² Sistema bibliotecario del Gemonese e Sistema Bibliotecario Cividalese.

Il risultato a mio parere più deludente è stato quello relativo alle risposte fornite dai sistemi bibliotecari, poiché su dieci richieste inviate, sono stati due i sistemi che non hanno fornito alcuna risposta⁸³.

Se, per quanto riguarda le singole biblioteche, il risultato potrebbe essere in qualche modo accettabile, poiché tutti siamo a conoscenza del problema della scarsità di personale, dovuto a motivi differenti, questo non dovrebbe succedere per le biblioteche capofila dei sistemi bibliotecari. Queste ultime, infatti, hanno il compito di coordinare l'attività delle altre biblioteche e, in qualche modo, dovrebbero essere un punto di riferimento sia per le biblioteche stesse che per il bacino di utenza dell'intero sistema.

Nonostante tutto, anche come utenti, possiamo comunque notare un accrescimento dell'utilizzo delle nuove tecnologie all'interno delle biblioteche pubbliche e la sempre maggiore importanza che a questi strumenti viene data, sia da parte degli utenti, sia da parte dei bibliotecari.

Molto importante, all'interno di questa tipologia di studio, è la neutralità di chi lo conduce nei confronti delle istituzioni esaminate. Tutte le richieste devono essere inviate alle biblioteche utilizzando gli stessi criteri e nelle stesse modalità. Inoltre, i risultati devono essere interpretati con assoluta imparzialità, senza cercare di far apparire risultati migliori per alcune biblioteche, utilizzando parametri di preferenza personali.

Nel caso in cui si decida di analizzare biblioteche in cui si è conosciuti, è assolutamente necessario svolgere la ricerca nell'anonimato, cercando di non palesare la propria identità, poiché le risposte fornite potrebbero essere influenzate dalla conoscenza personale ed essere differenti rispetto alla risposta che normalmente verrebbe data ad un altro utente⁸⁴.

⁸³ Si tratta del Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese e del Sistema Bibliotecario del Medio Friuli.

⁸⁴ Come affermato dai valori della deontologia professionale dei bibliotecari durante lo svolgimento del loro servizio, i bibliotecari devono rispettare la neutralità professionale (RIDI RICCARDO, *Deontologia professionale*, Roma, AIB, 2015). Potrebbe però accadere che questa regola non venga seguita e che quindi un particolare utente possa essere trattato in maniera diversa (sia in modo positivo che negativo) e ricevere informazioni diverse, più o meno approfondite e in maniera più o meno celere rispetto ad altri utenti.

Per ottenere risultati ancora più concreti, sarebbe opportuno effettuare nuovamente la ricerca, utilizzando come campione le medesime biblioteche e gli stessi OPAC testati durante le analisi precedentemente svolte⁸⁵.

Così facendo, i risultati sarebbero perfettamente paragonabili e si potrebbe avere un quadro ancora più chiaro delle implementazioni dei servizi avuti dalle biblioteche testate negli ultimi anni. Oltre alla velocità di risposta alle richieste delle singole biblioteche, sarebbe interessante analizzare nuovamente le opzioni messe a disposizione dagli OPAC all'interno delle aree utente, in modo da poter comprendere meglio quali sono i nuovi servizi offerti, che potrebbero essere anche degli indicatori dei cambiamenti in atto.

Un ulteriore possibile caso di studio, interessante da approfondire, sarebbe quello di effettuare il test su un territorio più grande, possibilmente a livello nazionale, per poter mettere a confronto i diversi territori regionali.

Inoltre, le ricerche potrebbero essere ripetute ad intervalli di tempo regolari, in modo da monitorare costantemente gli eventuali miglioramenti e le implementazioni delle biblioteche.

⁸⁵ Cfr. JULIANA MAZZOCCHI - RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <http://eprints.rclis.org/13340/> e MAZZOCCHI, J. - RIDI, R. (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in "Biblioteche oggi", 26 (3), pp. 29-32.

Appendici

A1. I sistemi bibliotecari del Friuli-Venezia Giulia

Elenco completo delle biblioteche appartenenti ai diversi sistemi bibliotecari della regione.

Le biblioteche indicate con * non sono state utilizzate come campione per la ricerca.

Sistema bibliotecario dell'Hinterland Udinese e del Friuli

- Biblioteca Civica “V. Joppi” di Udine;
- Biblioteca Civica “L. Straulino” di Campoformido;
- Biblioteca Civica “E. Buiese” di Martignacco;
- Biblioteca Civica di Pagnacco;
- Biblioteca Civica “P. P. Pasolini” di Pasian di Prato;
- Biblioteca comunale di Pavia di Udine;
- Biblioteca Civica “T. Marangoni” di Pozzuolo del Friuli;
- Biblioteca Comunale di Pradamano;
- Biblioteca Comunale di Reana del Rojale;
- Biblioteca Comunale di Tavagnacco;
- Biblioteca Civica di Tricesimo;
- Biblioteca della prima Circoscrizione “Udine Centro”;
- Biblioteca della seconda Circoscrizione “Cormor San Rocco”;
- Biblioteca della seconda Circoscrizione “Rizzi-San Domenico”;
- Biblioteca della terza Circoscrizione “Laipacco-S. Gottardo”;
- Biblioteca della quarta Circoscrizione “Udine Sud”;
- Biblioteca della quinta Circoscrizione “Cussignacco”;
- Biblioteca della sesta Circoscrizione “S. Paolo S. Osvaldo”;
- Biblioteca della settima Circoscrizione “Chiavris-Paderno”;
- Biblioteca d’Arte dei Civici Musei*;
- Biblioteca del Museo Friulano di Storia Naturale*;
- Ludoteca Comunale di Udine*;
- Biblioteca Civica di Tarcento-Centro “L. Ceschia”;
- Biblioteca Comunale di Attimis;

- Biblioteca Comunale di Cassacco;
- Biblioteca Comunale di Faedis;
- Biblioteca Comunale di Lusevera;
- Biblioteca Comunale di Magnano in Riviera;
- Biblioteca Comunale di Nimis;
- Biblioteca Comunale di Povoletto.

BiblioGo!

- Biblioteca del Consorzio culturale del monfalconese di Ronchi dei Legionari;
- Biblioteca comunale di Doberdò del Lago;
- Biblioteca comunale di Fogliano Redipuglia;
- Biblioteca comunale di Grado;
- Biblioteca comunale di Monfalcone;
- Biblioteca comunale di Ronchi dei Legionari;
- Biblioteca comunale di Sagrado;
- Biblioteca comunale di San Canzian d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di San Pier d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di Staranzano;
- Biblioteca comunale di Turriaco;
- Biblioteca comunale di Capriva del Friuli;
- Biblioteca comunale di Cormons;
- Biblioteca comunale di Farra;
- Biblioteca comunale di Gradisca d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di Mariano del Friuli;
- Biblioteca comunale di Medea;
- Biblioteca comunale di Moraro;
- Biblioteca comunale di Mossa;
- Biblioteca comunale di Romans d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di San Lorenzo Isontino;

- Biblioteca comunale di Savogna d'Isonzo;
- Biblioteca comunale di Villesse.

Sistema bibliotecario “giuliano”

- Biblioteca “Attilio Hortis” di Trieste;
- Biblioteca Pier Antonio Quarantotti Gambini;
- Biblioteca Stelio Mattioni*;
- Biblioteca dei Civici Musei di Storia ed Arte*;
- Biblioteca comunale Sergio Molesì – Museo Revoltella*;
- Biblioteca dei Civici Musei Scientifici*;
- Biblioteca del Museo Teatrale “C. Schmidl”*;
- Biblioteca dell'Archivio generale*;
- Biblioteca comunale di Sales- Salež / Občinska Knjižnica v Salezu di Sgonico;
- Biblioteca comunale di S. Dorligo della Valle – Dolina /Občine Dolina;
- Biblioteca della Società istriana di Archeologia e Storia Patria*;
- Biblioteca della Deputazione di Storia Patria per la Venezia Giulia*;
- Biblioteca dell'IRCI –Istituto Regionale per la Cultura Istriano-fiumano-dalmata*;
- Biblioteca dell'Istituto regionale per la storia del Movimento di Liberazione del FVG*;
- Biblioteca della comunità Elvetico-Valdese*;
- Biblioteca storica e moderna della comunità Greco orientale*;
- Knjižnica Dušana Černeta/Biblioteca Dušan Černe*;
- Bibliomediateca musicale “Vito Levi” del Conservatorio Tartini*;
- Biblioteca dell'Istituto regionale per gli studi di servizio sociale (I.R.S.Se. S.)*;
- Biblioteca della Comunità religiosa Serbo ortodossa*;
- Biblioteca della Lega Nazionale*;
- Biblioteca dell'Istituto “Rittmeyer”*;

- Biblioteca “Claudio Viola” del Liceo scientifico “G. Oberdan”*;
- Biblioteca “Luciana Schleifer” del Liceo classico “F. Petrarca”*;
- Biblioteca dell'ISIS Carducci*;
- Biblioteca dell'Istituto tecnico statale “A. Volta”*.

Sistema bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale 2.0

- Civica Biblioteca Glemoneuse “Don Valentino Baldissera” di Gemona del Friuli;
- Biblioteca del Comune di Artegna;
- Biblioteca del Comune di Bordano;
- Biblioteca del Comune di Montenars;
- Biblioteca del Comune di Trasaghis;
- Biblioteca del Comune di Venzone;
- Biblioteca del Comune di Chiusaforte;
- Biblioteca del Comune di Moggio Udinese;
- Biblioteca del Comune di Pontebba;
- Biblioteca del Comune di Tarvisio;
- Biblioteca del Comune di Resia;
- Biblioteca del Comune di Resiutta.

Sistema bibliotecario del Medio Friuli

- Biblioteca civica “Don Gilberto Pressacco” di Codroipo;
- Biblioteca del Comune di Basiliano;
- Biblioteca del Comune di Bertiole;
- Biblioteca del Comune di Camino al Tagliamento;
- Biblioteca del Comune di Castions di Strada;
- Biblioteca del Comune di Lestizza;
- Biblioteca del Comune di Mereto di Tomba “Pietro Someda De Marco”;

- Biblioteca del Comune di Mortegliano;
- Biblioteca del Comune di Sedegliano “Agnul di Spere”;
- Biblioteca del Comune di Talmassons;
- Biblioteca del Comune di Varmo.

Sistema bibliotecario della Carnia 2.0

- Biblioteca civica “Adriana Pittoni” Tolmezzo;
- Biblioteca comunale Paularo;
- Biblioteca comunale Enemonzo;
- Biblioteca comunale “Italo Guidetti” Ovaro;
- Biblioteca comunale Ampezzo;
- Biblioteca del Museo Carnico delle Arti Popolari "Luigi e Michele Gortani"*.

InBiblio

- Biblioteca comunale Villa Dora di San Giorgio di Nogaro;
- Biblioteca del Comune di Carlino;
- Biblioteca del Comune di Latisana;
- Biblioteca del Comune di Marano Lagunare;
- Biblioteca del Comune di Muzzana del Turgnano;
- Biblioteca del Comune di Palazzolo dello Stella;
- Biblioteca del Comune di Pocenia;
- Biblioteca del Comune di Porpetto;
- Biblioteca del Comune di Precenicco;
- Biblioteca del Comune di Rivignano-Teor;
- Biblioteca del Comune di Ronchis;
- Biblioteca del Comune di Aiello;
- Biblioteca del Comune di Aquileia;

- Biblioteca del Comune di Bagnaria Arsa;
- Biblioteca del Comune di Bicinicco;
- Biblioteca del Comune di Campolongo-Tapogliano;
- Biblioteca del Comune di Cervignano del Friuli;
- Biblioteca del Comune di Fiumicello;
- Biblioteca del Comune di Gonars;
- Biblioteca del Comune di Palmanova;
- Biblioteca del Comune di Ruda;
- Biblioteca del Comune di Santa Maria La Longa;
- Biblioteca del Comune di San Vito al Torre;
- Biblioteca del Comune di Terzo di Aquileia;
- Biblioteca del Comune di Trivignano Udinese;
- Biblioteca del Comune di Villa Vicentina;
- Biblioteca del Comune di Visco.

Sistema bibliotecario del Cividalese

- Biblioteca civica di Cividale del Friuli;
- Biblioteca civica di Buttrio;
- Biblioteca civica di Corno di Rosazzo;
- Biblioteca civica di Drenchia;
- Biblioteca civica di Grimacco;
- Biblioteca civica di Moimacco;
- Biblioteca civica di Premariacco;
- Biblioteca civica di Prepotto;
- Biblioteca civica di Pulfero;
- Biblioteca civica di Remanzacco;
- Biblioteca civica di San Leonardo;
- Biblioteca civica di San Pietro al Natisone;
- Biblioteca civica di Savogna;
- Biblioteca civica di Stregna;

- Biblioteca civica di Torreato;
- Biblioteca del Circolo Culturale Sloveno Trinko di Cividale*;
- Biblioteca della Fondazione De Claricini Dornpacher*;
- Biblioteca della Società operaia di Mutuo Soccorso*;
- Biblioteca del Liceo Classico annesso al Convitto Nazionale Paolo Diacono*.

Sistema bibliotecario Tagliamento-Sile

- Biblioteca civica di Casarsa della Delizia;
- Biblioteca civica di Cordovado;
- Biblioteca civica di Morsano al Tagliamento;
- Biblioteca civica di Sesto al Reghena;
- Biblioteca civica di Valvasone Arzene;
- Biblioteca civica di San Vito al Tagliamento;
- Biblioteca civica di San Martino al Tagliamento;
- Biblioteca del Centro Studi Pier Paolo Pasolini di Casarsa*;
- Biblioteca dell'Associazione il Noce di Casarsa*;
- Biblioteca dell'Associazione Laluna di Casarsa*;
- Biblioteca civica di Fiume Veneto;
- Biblioteca civica di Chions;
- Biblioteca civica di Pravisdomini;
- Biblioteca civica di Pasiano di Pordenone;
- Biblioteca civica di Prata di Pordenone.

Sistema bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane

- Biblioteca civica di Maniago;
- Biblioteca del Comune di Arba;
- Biblioteca del Comune di Barcis;

- Biblioteca del Comune di Cavasso Nuovo;
- Biblioteca del Comune di Castelnovo del Friuli;
- Biblioteca del Comune di Claut;
- Biblioteca del Comune di Clauzetto;
- Biblioteca del Comune di Cimolais;
- Biblioteca del Comune di Erto e Casso;
- Biblioteca del Comune di Fanna;
- Biblioteca del Comune di Meduno;
- Biblioteca del Comune di Montereale Valcellina;
- Biblioteca del Comune di Pinzano al Tagliamento;
- Biblioteca del Comune di Sequals;
- Biblioteca del Comune di Tramonti di Sopra;
- Biblioteca del Comune di Travesio;
- Biblioteca del Comune di Vajont;
- Biblioteca del Comune di Vivaro;
- Biblioteca del Comune di Vito d'Asio.

A2. Richieste inviate ai sistemi bibliotecari e relative risposte

Sistema bibliotecario	Tipologia della richiesta	Giorni di attesa per la risposta
InBiblio	E-mail	0
BiblioGO!	E-mail	2
Sistema Bibliotecario dell'Hinteland Udinese	Form apposito	Nessuna risposta
Sistema Bibliotecario del Medio Friuli	Form apposito	Nessuna risposta
BiblioEST	Form apposito	0
Sistema Bibliotecario del Gemonese	E-mail	1
Sistema Bibliotecario del Cividalese	E-mail	0
Sistema Bibliotecario Tagliamento-Sile	Form apposito	0
Sistema Bibliotecario Valli e Dolomiti Friulane	Form apposito	0
Polo SBN Friuli	E-mail	1

A3. Analisi delle aree personali degli OPAC

	InBiblio	BiblioGO!	SBN FVG
Iscrizione online	NO	NO	NO
Richiesta prestiti tramite portale	SI	SI	SI
Prestiti in elaborazione	NO	SI	NO
Prestiti in corso	SI	SI	SI
Ritardi	SI	NO	SI
Rinnovo prestiti	NO	SI	NO
Storico dei prestiti	SI	SI	SI
Prenotazioni di prestiti	SI	SI	SI
Consultazioni in sede	SI	NO	NO
Proposte di acquisto	SI	SI	SI
Ricerche effettuate	SI	SI	SI
Richieste di prestito interbibliotecario	SI	SI	SI
Richieste di document delivery	SI	NO	SI
Specifiche dello status utente	NO	NO	NO
Modifica di password di accesso	SI	SI	SI
Prestito digitale	SI	SI	SI
Scelta della lingua dell'interfaccia	NO	SI (c'è l'opzione ma c'è solo l'italiano)	NO
Scelta della biblioteca preferita	NO	SI	SI
Modifica dei dati personali: recapito telefonico	NO	SI	SI (ma con approvazione)
Modifica dei dati personali: domicilio	NO	SI	SI (ma con approvazione)
Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (Preferiti, finiti, dal leggere)	NO	SI	SI
Segnalazione degli interessi di lettura	NO	SI	NO
Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti	NO	SI	NO
Iscrizione alla newsletter	NO	SI	SI
Scelta di un nickname	NO	NO	NO
Scelta di un'immagine per il profilo	NO	SI	NO

Forum	NO	SI	NO
Messaggi della biblioteca all'utente	NO	NO	NO
Prenotazione dei servizi diversi dal prestito	NO	NO	NO

	BiblioEST	SBGEM	SBC
Iscrizione online	NO	NO	SI
Richiesta prestiti tramite portale	SI	SI	SI
Prestiti in elaborazione	NO	NO	NO
Prestiti in corso	SI	NO	NO
Ritardi	NO	NO	NO
Rinnovo prestiti	Si (solo nelle biblioteche abilitate)	NO	NO
Storico dei prestiti	SI	NO	NO
Prenotazioni di prestiti	SI	NO	NO
Consultazioni in sede	SI	NO	NO
Proposte di acquisto	SI	NO	NO
Ricerche effettuate	SI	NO	SI
Richieste di prestito interbibliotecario	SI (con biblioteche preferite)	NO	NO
Richieste di document delivery	SI	NO	NO
Specifiche dello status utente	NO	NO	NO
Modifica di password di accesso	SI	NO	NO
Prestito digitale	SI	NO	SI
Scelta della lingua dell'interfaccia	NO	NO	NO
Scelta della biblioteca preferita	SI	NO	NO
Modifica dei dati personali: recapito telefonico	NO	NO	NO
Modifica dei dati personali: domicilio	NO	NO	NO
Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (Preferiti, finiti, dal leggere)	SI	NO	NO
Segnalazione degli interessi di lettura	NO	NO	NO
Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti	SI	NO	NO
Iscrizione alla newsletter	NO	NO	NO
Scelta di un nickname	SI	NO	NO
Scelta di un'immagine per il profilo	SI	NO	NO
Forum	NO	NO	NO

Messaggi della biblioteca all'utente	SI	NO	NO
Prenotazione dei servizi diversi dal prestito	SI	NO	NO

	SBTS	SBVDF	Polo SBN FRI
Iscrizione online	NO	SI	SI
Richiesta prestiti tramite portale	SI	SI	SI
Prestiti in elaborazione	NO	SI	NO
Prestiti in corso	SI	SI	SI
Ritardi	SI	NO	NO
Rinnovo prestiti	NO	SI	Si (solo nelle biblioteche abilitate)
Storico dei prestiti	SI	SI	SI
Prenotazioni di prestiti	SI	SI	SI
Consultazioni in sede	SI	NO	SI
Proposte di acquisto	SI	SI	SI
Ricerche effettuate	SI	SI	SI
Richieste di prestito interbibliotecario	SI	SI	SI (con biblioteche preferite)
Richieste di document delivery	SI	NO	SI
Specifiche dello status utente	SI	NO	NO
Modifica di password di accesso	SI	SI	SI
Prestito digitale	SI	SI	SI
Scelta della lingua dell'interfaccia	NO	SI	NO
Scelta della biblioteca preferita	NO	SI	SI
Modifica dei dati personali: recapito telefonico	NO	SI	NO
Modifica dei dati personali: domicilio	NO	SI	NO
Scaffali personalizzati per salvare le ricerche (Preferiti, finiti, dal leggere)	NO	SI	SI
Segnalazione degli interessi di lettura	NO	SI	NO
Possibilità di lasciare un voto e un commento relativo ai documenti	NO	SI	SI
Iscrizione alla newsletter	NO	NO	NO
Scelta di un nickname	NO	NO	SI
Scelta di un'immagine per il profilo	NO	SI	SI
Forum	NO	SI	NO

Messaggi della biblioteca all'utente	NO	NO	SI
Prenotazione dei servizi diversi dal prestito	NO	NO	SI

A4. Richieste inviate alle singole biblioteche e relative risposte

Biblioteca	Giorni di attesa PRIMA RICHIESTA	Giorni di attesa SECONDA RICHIESTA
SISTEMA BIBLIOTECARIO "GIULIANO"		
Biblioteca civica Attilio Hortis di Trieste	0	
Biblioteca comunale Pier Antonio Quarantotti Gambini di Trieste	0	
Biblioteca comunale Stelio Mattioni di Trieste	0	
Biblioteca comunale di Sgonico	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di San Dorligo della Valle	3	
SISTEMA BIBLIOTECARIO DELLA CARNIA		
Biblioteca civica di Tolmezzo	3	
Biblioteca comunale di Enemonzo	0	
Biblioteca comunale Italo Guidetti di Ovaro	0	
Biblioteca comunale di Ampezzo	0	
Biblioteca comunale di Paularo	0	
SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL GEMONESE, CANAL DEL FERRO E VAL CANALE		
Biblioteca civica glemonense don Valentino Baldissera di Gemona del Friuli	0	
Biblioteca comunale di Artegna	0	
Biblioteca comunale Ugo Rossi di Bordano	Temporaneamente chiusa	
Biblioteca comunale di Montenars	0	
Biblioteca comunale di Trasaghis	1	
Biblioteca comunale Sebastiano Mistruzzi-Freisinger di Venzona	0	
Biblioteca civica di Chiusaforte	5	
Biblioteca comunale di Moggio Udinese	nessuna risposta	10
Biblioteca comunale di Pontebba	12	
Biblioteca comunale - Centro socio-culturale di Tarvisio	0	
Biblioteca Comunale di Resia	3	
Biblioteca comunale di Resiutta	0	
SISTEMA BIBLIOTECARIO DELL'HINTERLAND UDINESE E DEL FRIULI		
Biblioteca civica Vincenzo Joppi di Udine	0	
Biblioteca civica L. Straulino di Campoformido	0	
Biblioteca civica Elsa Buiese di Martignacco	0	

Biblioteca comunale di Pagnacco	0	
Biblioteca civica Pier Paolo Pasolini di Pasian di Prato	0	
Biblioteca comunale di Pavia di Udine	0	
Biblioteca comunale di Pozzuolo del Friuli	0	
Biblioteca comunale di Pradamano	0	
Biblioteca comunale di Reana del Rojale	0	
Biblioteca civica di Tavagnacco	0	
Biblioteca civica "Andreina e Luigi Ciceri" di Tricesimo	0	
Biblioteca della 1ª Circoscrizione "Udine Centro"	0	
Biblioteca della 2ª Circoscrizione "Cormor - S.Rocco"	0	
Biblioteca della 2ª circoscrizione "Rizzi - S.Domenico"	0	
Biblioteca della 3ª Circoscrizione "Laipacco - San Gottardo"	nessuna risposta	2
Biblioteca della 4ª Circoscrizione "Udine Sud"	0	
Biblioteca della 5ª Circoscrizione "Cussignacco"	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca della 6ª Circoscrizione "S.Paolo - S.Osvaldo"	2	
Biblioteca della Circoscrizione VII Udine nord	0	
Biblioteca comunale di Tarcento	0	
Biblioteca comunale di Cassacco	1	
Biblioteca comunale di Faedis	0	
Biblioteca comunale di Magnano in Riviera	0	
Biblioteca comunale di Povoletto	nessuna risposta	0
Biblioteca comunale di Attimis	7	
Biblioteca comunale di Nimis	0	
Biblioteca comunale di Buja	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Colloredo di Monte albano	0	
Biblioteca comunale di Coseano	0	
Biblioteca comunale di Dignano	0	
Biblioteca comunale di Manzano	0	
BIBLIOGO!		
Biblioteca del Consorzio Culturale del Monfalconese di Ronchi dei Legionari		
Biblioteca comunale di Doberdò del Lago	0	
Biblioteca comunale di Fogliano Redipuglia	0	

Biblioteca civica Falco Marin di Grado	0	
Biblioteca comunale Sandro Pertini di Ronchi dei Legionari	0	
Biblioteca comunale di Sagrado	nessuna risposta	0
Biblioteca comunale di San Canzian d'Isonzo	0	
Biblioteca comunale di San Pier d'Isonzo	0	
Biblioteca comunale di Turriaco	0	
Biblioteca comunale di Staranzano	0	
Biblioteca comunale di Monfalcone	0	
Biblioteca comunale di Capriva del Friuli	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Cormons	0	
Biblioteca comunale di Farra d'Isonzo	0	
Biblioteca civica e popolare di Gradisca d'Isonzo	0	
Biblioteca comunale Eugenio Simonetti di Medea	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Moraro	0	
Biblioteca comunale di Mossa	0	
Biblioteca comunale di Romans d'Isonzo	0	
Biblioteca comunale di San Lorenzo Isontino	2	
Biblioteca comunale di Savogna d'Isonzo	2	
Biblioteca comunale di Villesse	1	
Biblioteca comunale di Mariano del Friuli	nessuna risposta	1
SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL MEDIO FRIULI		
Biblioteca civica don Gilberto Pressacco di Codroipo	0	
Biblioteca civica di Basiliano	0	
Biblioteca civica di Bertiole	0	
Biblioteca comunale Carlo Sgorlon di Castions di Strada	0	
Biblioteca comunale di Camino al Tagliamento	0	
Biblioteca comunale E. Bellavitis di Lestizza	nessuna risposta	1
Biblioteca civica di Mortegliano	0	
Biblioteca civica Pietro Someda De Marco di Mereto di Tomba	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca civica Angelo Pittana "Agnul di Spere" di Sedegliano	7	
Biblioteca comunale di Talmassons	nessuna risposta	7
Biblioteca civica di Varmo	0	

INBIBLIO		
Biblioteca comunale di San Giorgio di Nogaro	0	
Biblioteca comunale di Carlino	0	
Biblioteca civica di Latisana	0	
Biblioteca comunale Alviero Negro di Muzzana del Turgnano	0	
Biblioteca comunale di Palazzolo dello Stella	0	
Biblioteca comunale di Porpetto	4	
Biblioteca comunale di Precenico	0	
Biblioteca civica Paolo Solimbergo di Rivignano	4	
Biblioteca comunale di Ronchis	0	
Biblioteca comunale di Marano Lagunare	0	
Biblioteca comunale di Pocenia	0	
Biblioteca comunale di Aiello del Friuli	0	
Biblioteca comunale Giovanni Battista Brusin di Aquileia	0	
Biblioteca comunale di Bagnaria Arsa	0	
Biblioteca comunale di Bicinicco	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Campolongo Topogliano	0	
Biblioteca comunale di Cervignano del Friuli	1	
Biblioteca comunale di Fiumicello		
Biblioteca comunale Daniele di Bert di Gonars	nessuna risposta	0
Biblioteca comunale di Palmanova	0	
Biblioteca comunale L. Chiozza di Ruda	1	
Biblioteca comunale di Santa Maria la Longa	0	
Biblioteca comunale di San Vito al Torre	0	
Biblioteca comunale di Terzo d'Aquileia	0	
Biblioteca comunale di Trivignano Udinese	0	
Biblioteca comunale di Villa Vicentina	0	
Biblioteca comunale di Visco	0	
SISTEMA BIBLIOTECARIO DEL CIVIDALESE		
Biblioteca civica di Cividale del Friuli	0	
Biblioteca comunale di Buttrio	0	
Biblioteca comunale di Corno di Rosazzo	8	
Biblioteca comunale di Grimacco	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Moimacco	0	
Biblioteca comunale di Premariacco	0	
Biblioteca comunale Giovanni Missio di Remanzacco	0	
Biblioteca comunale di San Pietro al Natisone	4	

Biblioteca comunale di Stregna	5	
Biblioteca comunale di Torreano	0	
Biblioteca comunale di Drenchia	0	
Biblioteca comunale di Prepotto	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Pulfero	5	
Biblioteca comunale di San Leonardo	2	
Biblioteca comunale di Savogna	2	
SISTEMA BIBLIOTECARIO TAGLIAMENTO-SILE		
Biblioteca civica di Casarsa della Delizia	0	
Biblioteca civica Gino Bozza di Cordovado	0	
Biblioteca civica di Morsano al Tagliamento	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca civica di Sesto al Reghena	0	
Biblioteca civica di Valvasone	3	
Biblioteca comunale di San Vito al Tagliamento	0	
Biblioteca civica di San Martino al Tagliamento	nessuna risposta (casella mail piena)	nessuna risposta
Biblioteca civica di Fiume Veneto	0	
Biblioteca comunale di Chions	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca civica di Prata di Pordenone	0	
Biblioteca comunale di Pasiano di Pordenone	0	
Biblioteca civica di Pravidomini	0	
SISTEMA BIBLIOTECARIO DELLE VALLI E DELLE DOLOMITI FRIULANE		
Biblioteca comunale di Maniago	0	
Biblioteca comunale di Arba	3	
Biblioteca comunale di Barcis	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca civica Caterina e Angelo Tramontin di Cavasso Nuovo	nessuna risposta	7
Biblioteca civica di Castelnovo del Friuli	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale F. Fabricio di Clauzetto	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Cimolais	0	
Biblioteca civica di Erto e Casso		
Biblioteca civica Vittorio Cadel di Fanna	0	
Biblioteca civica di Meduno	0	
Biblioteca civica di Montereale Valcellina	0	

Biblioteca comunale di Pinzano al Tagliamento	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Sequals	0	
Biblioteca comunale di Tramonti di Sopra	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca comunale di Travesio	0	
Biblioteca civica di Vajont	3	
Biblioteca civica di Vito d'Asio	nessuna risposta	nessuna risposta
Biblioteca civica pubblica di Vivaro	0	
Biblioteca civica di Aviano	0	
Biblioteca civica Monsignor Giuseppe Lozer di Budoia	0	
Biblioteca civica di Caneva	0	
Biblioteca comunale di Polcenigo	0	

Giorni di attesa per la risposta al primo invio della richiesta

Giorni di attesa	Numero biblioteche	Percentuale
0	106	66,04 %
1	5	3,14 %
2	5	3,14 %
3	6	3,77 %
4	3	1,89 %
5	3	1,89 %
7	2	1,26 %
8	1	0,63 %
12	1	0,63 %
Nessuna risposta	28	17,61 %

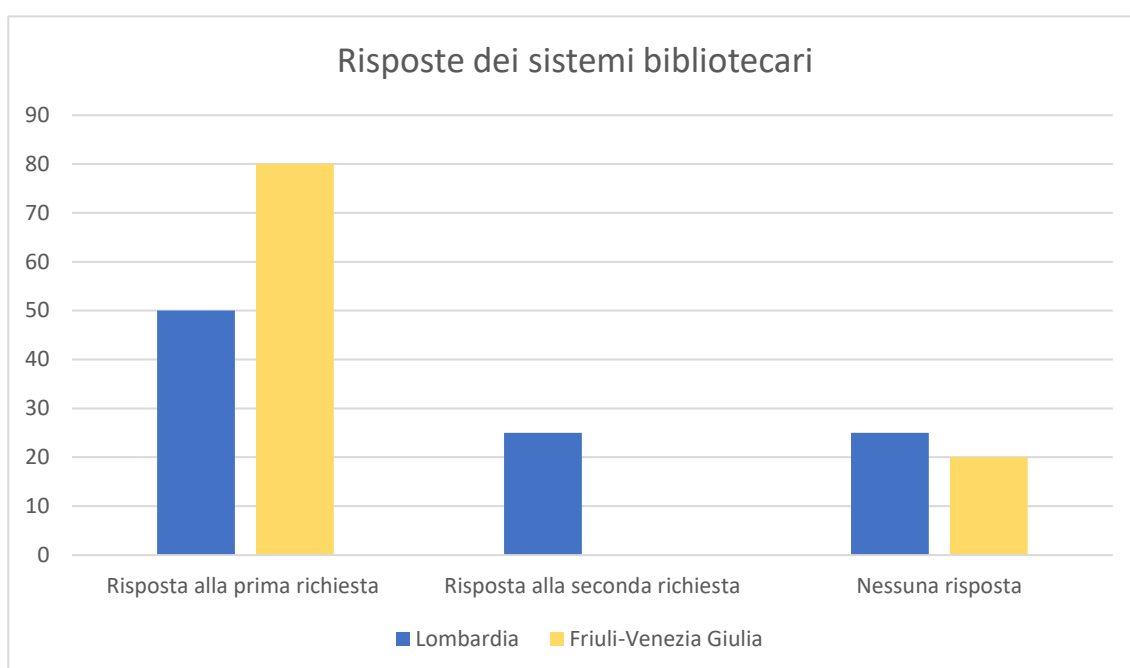
Giorni di attesa per la risposta al secondo invio della richiesta (inviata solamente alle biblioteche che non avevano fornito alcun riscontro alla prima e-mail).

Giorni di attesa	Numero biblioteche	Percentuale
0	3	10,71 %
1	2	7,14 %
2	1	3,57 %
7	2	7,14 %
10	1	3,57 %
Nessuna risposta	19	67,86 %

A5. Confronti con le indagini precedenti

A5.1 Confronto tra i tempi di attesa alle richieste inoltrate ai sistemi bibliotecari lombardi e a quelli friulani

Attesa	Ricerca Lombardia	Ricerca FVG
Risposta alla prima richiesta	50 %	80 %
Risposta alla seconda richiesta	25 %	-
Nessuna risposta	25 %	20 %



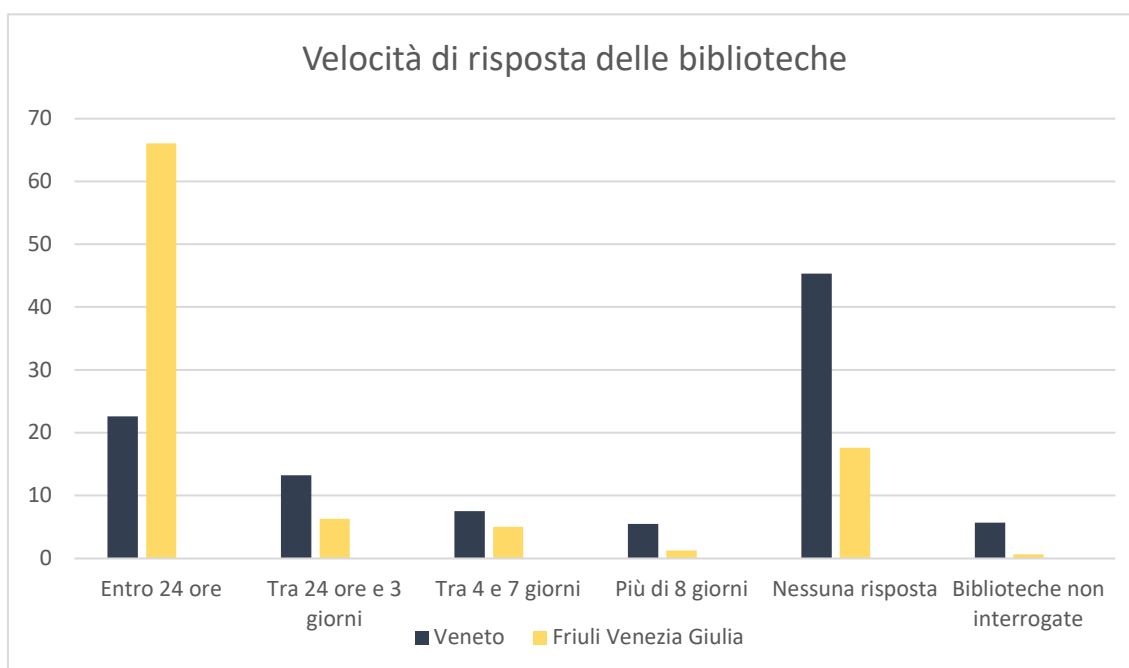
A5.2 Confronto relativo ai servizi personalizzati per l'utente testati in Lombardia e Friuli-Venezia Giulia

	Ricerca Lombardia	Ricerca FVG
Numero servizi testati	20	29
% dei servizi offerti nel caso migliore	55 %	72,41 %
Media dei servizi offerti per sistema	5,7	12,7

A5.3 Confronto tra i risultati relativi ai tempi di attesa di una risposta da parte delle biblioteche venete e friulane

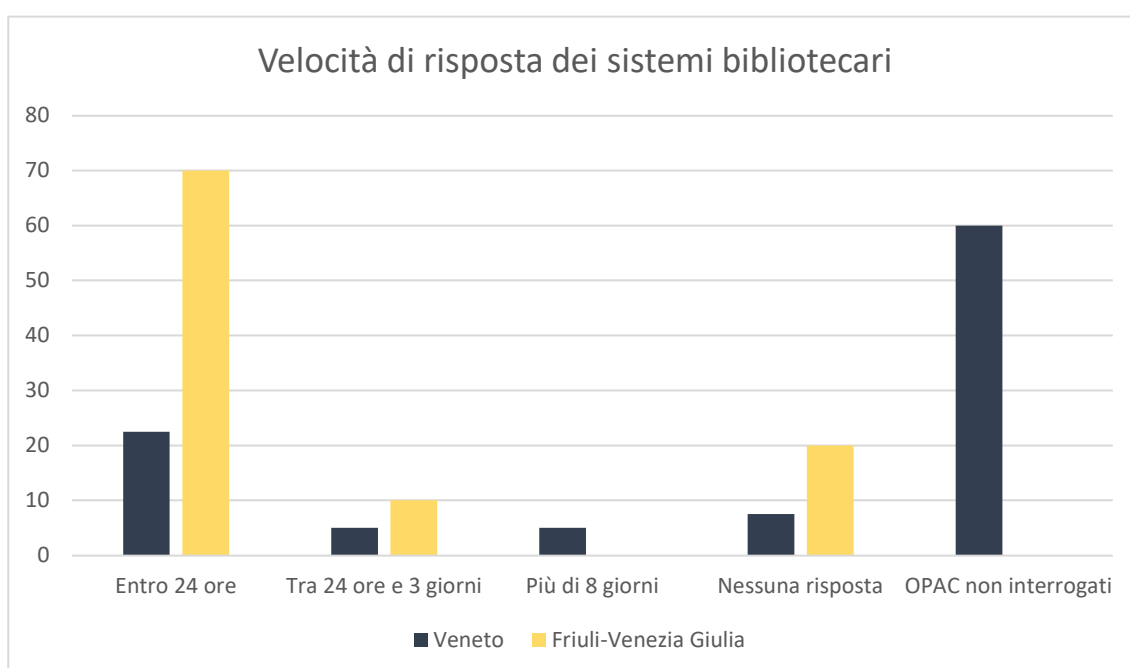
Ricordiamo che per l'indagine friulana si è tenuto conto della prima richiesta inviata.

Tempo di Attesa	Ricerca Veneto	Ricerca FVG
Entro 24 ore	22,6 %	66,04 %
Più di 24 ore ma meno di 3 giorni	13,2 %	6,28 %
Tra 4 e 7 giorni	7,5 %	5,04 %
Più di 8 giorni	5,5 %	1,26 %
Nessuna risposta	45,3 %	17,61 %
Biblioteche non interrogate	5,7%	0,63 %



A5.4 Confronto tra i risultati relativi ai tempi di attesa di una risposta da parte dei sistemi bibliotecari nelle indagini veneta e friulana

Tempo di Attesa	% Ricerca Veneto	% Ricerca FVG
Entro 24 ore	22,5 %	70 %
Più di 24 ore ma meno di 3 giorni	5 %	10 %
Più di 8 giorni	5 %	-
Nessuna risposta	7,5 %	20 %
Biblioteche non interrogate	60 %	-



Bibliografia

Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2000 <<https://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/bozzacarta.htm>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

BELLINGERI LUCA, *Assetto istituzionale e normativo delle biblioteche italiane*, in: *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di GIOVANNI SOLIMINE e PAUL GABRIELE WESTON Roma, Carocci editore, 2016.

BIANCHINI CARLO, *Dalla professione all'etica: il servizio di reference come esperienza esistenziale*, in S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010.

BiblioEst <<https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

BiblioEst, *Informazioni per...*

<<https://www.biblioest.it/SebinaOpac/article/informazioni-per/menu-chiedi>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

BiblioGO! <<https://www.bibliogo.it/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Biblioteca Bordano

<<https://www.google.com/search?q=biblioteca+bordano&oq=biblioteca+bordano&aqs=chrome..69j57joi10i22j30joi22j30.2543j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni, a cura di GIOVANNI SOLIMINE e PAUL GABRIELE WESTON, Roma, Carocci editore, 2016.

BORETTI ELENA, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009.

CAVALERI PIERO, *La biblioteca sul Web*, in *Biblioteche e biblioteconomia. Principi e questioni*, Roma, Carocci editore, 2016.

Comune di Bordano <<http://www.comune.bordano.ud.it/index.php?id=3690>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

GRANATA GIOVANNA, *Introduzione alla biblioteconomia*, Bologna, il Mulino, 2009.

GUERRINI MAURO, *Il reference come paradigma della biblioteca*, in S.R. RANGANATHAN, *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010.

IFLA, *Il manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche 1994* <<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-it.pdf>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

InBiblio

<<http://opac.inbiblio.it/bw5ne4/opac.aspx?WEB=INBB&SRC=ULOG>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS e UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, *Il manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022*, AIB Studi, vol. 62 n. 2, 2022, p. 431-434 <<https://aibstudi.aib.it/article/view/13762/340>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

ISTAT, *Le biblioteche in Italia*

<<https://www.istat.it/it/archivio/256963#:~:text=Il%2058%2C3%25%20del%20totale,e%20il%204%25%20da%20fondazioni>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

MAZZOCCHI JULIANA – RIDI RICCARDO, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006 <<http://eprints.rclis.org/13340/>>.

MAZZOCCHI JULIANA – RIDI RICCARDO, (2008), *La reattività dei siti web bibliotecari*, in *Biblioteche oggi*, 26 (3), pp. 29-32.

Media Library Online <<https://www.medialibrary.it/home/index.aspx>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Polo SBN del Friuli-Venezia Giulia <<https://www.sbnfvg.it/utente/login>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

RANGANATHAN S.R., *Il servizio di reference*, Firenze, Le Lettere, 2010.

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Biblioteche FVG*, <http://bibliotechefvg.regione.fvg.it/DCSearch/biblioteche/> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Decreto del presidente della regione 7 dicembre 2016, n. 0236*

<<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/Dettaglio.aspx?TPF=Reg&Id=6042>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 1 dicembre 2006, n. 25*

<<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/xmlLex.aspx?anno=2006&legge=25&fx=lex&lista=0&lang=ita>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 1 dicembre 2006, n. 25*

<<https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/XmlLex.aspx?anno=2006&legge=25&id=&fx=lex&ci=0&lang=multi&idx=ctrl1>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Legge regionale 25 settembre 2015, n. 23*

<<https://lexviewint.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/xmlLex.aspx?anno=2015&legge=23&lista=0&fx=lex>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, *Riassetto della rete bibliotecaria regionale,*

<<https://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/cultura-sport/patrimonio-culturale/FOGLIA2/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

RIDI RICCARDO, *Deontologia professionale*, Roma, AIB, 2015.

SERRAI ALFREDO, *Breve storia delle biblioteche in Italia*, Milano, Edizioni Sylvestre Bonnard, 2006.

Sistema Bibliotecario del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale 2.0

<<https://pprn.infoteca.it/bw5ne3/opac.aspx?WEB=GFVC&SRC=BINF>>

(ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario del Medio Friuli, *Chiedi al bibliotecario*

<<http://www.sbmediofriuli.it/easyne2/chiedi-al-bibliotecario-sistema/>>

(ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario dell'Hinterland Udinese, *Chiedi al bibliotecario*
<<https://www.sbhu.it/udine/chiedi-al-bibliotecario/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane
<<https://bibliomp.comperio.it/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario delle Valli e delle Dolomiti Friulane, *Chiedi a noi*
<<https://www.sbvdf.it/chiedilo-a-noi/>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario Tagliamento Sile, *Chiedi al bibliotecario*
<<http://www.tagliamentosile.it/easyne2/chiedi-al-bibliotecario-sistema/>>
(ultimo accesso: 7 gennaio 2023).

Sistema Bibliotecario Tagliamento-Sile
<<https://pprn.infoteca.it/bw5ne6/opac.aspx?web=SPPN>> (ultimo accesso: 7 gennaio 2023).