

Una rubrica "orientata al cliente"

In continua e tumultuosa evoluzione, come Internet, anche la rubrica che è stata prima "Navigando per Internet", a cura delle Biblioteche comunali di Bagno a Ripoli e Scandicci, e poi "L'altro scaffale", a cura della Biblioteca comunale Forteguerriana di Pistoia, cambia di nuovo titolo e riorienta il proprio obiettivo. Se "Navigando per Internet" era stata una rubrica di annunci dedicata ai lettori di "Biblioteche oggi" per segnalare la nascita di nuove risorse di interesse per i bibliotecari e le biblioteche, "L'altro scaffale" aveva proposto vere e proprie recensioni critiche alle nuove risorse in formato digitale, ormai divenute fonti integrative o sostitutive del patrimonio cartaceo in biblioteca.

"Il teleutente" porterà avanti ancora questa linea, ma concentrandosi di più su ciò che le biblioteche fanno per l'utente a distanza. Nel momento in cui la massima attenzione a tutti i livelli viene concentrata sullo sviluppo e la diffusione del telelavoro, della teleformazione, la biblioteca non solo deve porre a sua volta la massima attenzione sulle biblioteche digitali e i servizi a distanza, ma deve ripensare il proprio posizionamento, ridefinire il proprio ruolo nella catena dell'offerta culturale e informativa.

Per questo la rubrica si concentrerà sull'evoluzione dell'industria dei contenuti e su ciò che si sta realizzando nell'ambito delle professioni affini, tenendo sempre al centro l'innovazione e il cambiamento nel ruolo e nell'offerta dei tradizionali servizi bibliotecari.

Esamineremo ancora, quindi, siti di biblioteche, ma parleremo anche di servizi di bibliote-

che virtuali, di collezioni digitali, di periodici elettronici, di editoria on demand, e molto altro. La rubrica, che non ha ancora un indirizzo web e di posta elettronica, sarà lieta di ospitare il contributo di quanti vorranno collaborare. Chi desideri mettersi in contatto con noi può scrivere alla casella: arieleonline@dada.it.

Biblioteche di Roma: Sistema delle biblioteche centri culturali

<<http://www.comune.roma.it/cultura/biblioteche/home.html>>

È noto che il Comune di Roma ha intrapreso da qualche anno una coraggiosa riorganizzazione delle biblioteche comunali,

prima gestite dai quartieri ed ora riunite in Sistema con la forma giuridica dell'Istituzione. Nonostante non abbia promosso la ripresa dell'impegno nel settore con l'idea di costruire una nuova biblioteca, come stanno facendo altre città (Bologna, Milano, Torino), anche Roma presenta un esempio interessante, da seguire attentamente.

Siamo andati a visitare il web delle Biblioteche di Roma con l'intenzione di capire meglio che cosa si stia facendo e quale tipo di offerta vi possa trovare l'utente. L'homepage si mostra a prima vista come quella di un sito assai

complesso, con link ripartiti su tre colonne verticali (si tratta di un finto *frame*), dove quella centrale presenta numerose illustrazioni e brevi testi. Tra le prime opzioni in alto sulla pagina si trova subito la possibilità di consultazione del catalogo, assieme alla proposta della Bibliocard, una tessera speciale che gli utenti possono scegliere di acquistare (ne ha parlato Maurizio Caminito in *Gratuità e tariffe nella biblioteca pubblica. Atti del Convegno nazionale, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, Viareggio, 5 - 6 novembre 1999*, Firenze, AIB Sezione Toscana, 2000) e alla trasposizione in formato digitale della guida cartacea alle biblioteche. Seguono Biblionews, versione in immagini delle pagine del giornale delle biblioteche, link verso pagine dedicate al Giubileo (forse una sponsorizzazione?), Biblioedicola, Mediateca Roma, Biblioteca Leopardi specializzata per la musi-

ca e Biblioteca Marconi per i cd-rom.

Biblioedicola è un ambizioso progetto che si ripromette di fornire informazione integrata sulle pubblicazioni seriali in tutte le loro forme di espressione, elettronica, cartacea, cd-rom, TV, radio, microfilm e video. Per il momento vi si trovano alcuni link a siti di periodici, il catalogo dei giornali e periodici, che sembrano non essere compresi nel catalogo generale, e l'elenco dei periodici in acquisto centralizzato nel 1999, suddivisi per modalità di pagamento, un'informazione che non può avere interesse per alcun tipo di utente, ma può averla solo per i bibliotecari del Sistema. In fondo alla pagina della Biblioedicola un lungo testo tutto sottolineato contiene al proprio interno anche link che non si riescono a distinguere a vista.

Mediateca Roma è un progetto collocato su un sito proprio (<http://www.mediatecaroma.it>).

Biblioteche di Roma

Domenica, 2.Luglio.2000

Arte e Cultura a Roma

Sistema delle Biblioteche Centri Culturali

Numero verde 800881166 Dal lunedì al venerdì - ore 10-18

Bibliocard

Biblioteche a Roma

Il nostro catalogo

org/) e dedicato al materiale audiovisivo su Roma. Rete fra archivi audiovisivi romani, snodo tecnologicamente attrezzato, Mediateca Roma intende anche ricercare attivamente audiovisivi che circolino in canali non istituzionali e rende disponibili attualmente 800 titoli.

La Biblioteca Leopardi fornisce gli elenchi dei cd musicali per generi, e la Biblioteca Marconi quello dei cd-rom per aree tematiche.

La colonna a sinistra dell'homepage, anziché essere una guida alla navigazione nel sito sembra dedicata a link di contenuto maggiormente istituzionale e a valore informativo interno all'organizzazione. La Newsletter dalla direzione contiene avvisi, anche di concorsi interni. Segue una breve descrizione del Sistema, con il numero di biblioteche (25), addetti (270), patrimonio (420.000 volumi oltre ad altri materiali), prestiti (237.398 opere nel 1998), presenze (372.000). Qui si scopre che le biblioteche collegate in Internet sono attualmente solo due, mentre il collegamento per 1.000 postazioni è un progetto ad obiettivo triennale. La lente di ingrandimento sulle biblioteche presenta un'interessante statistica sull'utenza con un approfondimento sui lettori suddivisi per varie tipologie, e sulle letture in riferimento all'uso del patrimonio. Il documento, che potrebbe avere un interesse per tutti i bibliotecari, soffre della mancanza di cura dal punto di vista delle indicazioni di responsabilità, di data, e dovrebbe essere impaginato in modo tale da poter essere stampato, poiché nell'impaginazione attuale le tabelle lo rendono inadattabile alla misura del formato di carta comune.

Il sistema informativo, i servizi, ma più ancora le sedi, sembra-

no tutte pagine rivolte più alla comunicazione interna fra coloro che hanno interesse a seguire l'evoluzione del Sistema bibliotecario e gli sviluppi attesi in seguito alla nuova scelta gestionale e ai relativi investimenti, piuttosto che pagine rivolte all'utente. Si apprendono così alcuni progetti in corso, come il bibliobus, adeguamenti di sedi e sedi nuove previste, rifacimento della segnaletica e piani di promozione. Ma il luogo dove sembrano maggiormente raccolte le notizie per l'utente è la colonna di destra, dove si trovano link ad ogni biblioteca del Sistema, la mappa, gli orari opportunamente raccolti in un'unica tabella, link verso altre biblioteche e biblioteche digitali.

È infine evidente che il sito nel suo complesso non si propone di fornire alcun servizio all'utente a distanza. Il chiaro impegno per la costituzione delle biblioteche in Sistema, la spinta per alcune di esse verso lo sviluppo di vocazioni speciali, lo sforzo per il rinnovamento delle sedi, della segnaletica, della promozione anche tramite la Bibliocard, dei collegamenti a Internet dimostrano



una situazione sicuramente molto dinamica e una forte tensione verso l'evoluzione. Tuttavia le pagine visitate, sebbene non prive di significato per il cittadino romano interessato alla crescita dell'offerta dei servizi bibliotecari nella sua



città, e soprattutto utili per il catalogo e i vari elenchi di documenti, sembrano in gran parte quasi più adatte a una diffusione in Intranet riservata agli operatori e agli amministratori, che alla comunicazione su dimensione globale. Probabilmente fuori da Roma nessuno, se non sia almeno un bibliotecario, può trovare interesse a navigare in questo sito. Certamente in attesa di diventare oggetto di uno specifico progetto di comunicazione, vorremmo suggerire anche alcune modifiche formali alla redazione delle pagine.

L'homepage è troppo lunga, molti testi e molte immagini la portano lontano dall'assomigliare a un sommario, di cui si sente la mancanza. Spesso immagini o grafica costituiscono nelle diverse pagine il solo link attivo per la navigazione, senza che sia fornito il link testuale; i link testuali quando vi sono hanno colori vari e diversi, a volte sono sottolineati, ma i medesimi colori e sottolineature appaiono spesso anche a parole

che non sono link. La data, in aggiornamento automatico, non può sostituire una dichiarazione di aggiornamento che dia conto esplicito della cura che al sito è dedicata, cura che dovrebbe essere esplicitamente intestata a chi ne abbia la responsabilità. Il sito invece non porta il nome di alcun curatore e solo molto nascosto in una pagina si trova l'indirizzo postale del webmaster. Evidentemente non si è favorevoli ad aprire per il momento un canale interattivo di comunicazione fra utenti e biblioteche. Il ritorno all'homepage dalle varie pagine è rappresentato solo da un'icona, e qualche volta i link danno esito errato. Non c'è una versione in lingua inglese, né in altre lingue, che presenti i servizi di biblioteca pubblica della capitale italiana.

In conclusione, al catalogo sono affiancate numerose pagine con utili indicazioni di sedi e orari, ma nella sostanza il servizio è pensato solo per chi desidera recarsi fisicamente in biblioteca.

(Ultima consultazione: 20 giugno 2000).

Elena Boretti