

La qualità del web in un seminario a Rozzano

Tecniche e strategie per la creazione e la gestione di siti Internet bibliotecari

Il 28 giugno scorso, in occasione della presentazione del nuovo sito del Sistema bibliotecario intercomunale di Rozzano (<http://www.sbiroz.it>), si è tenuto il seminario "La biblioteca nel web. Tecniche e strategie per un sito Internet di qualità".

L'iniziativa mirava a fare il punto sull'utilizzo del web nelle biblioteche di pubblica lettura in una fase caratterizzata da sperimentazione diffusa e "militante" ma non sempre sorretta da orientamenti consolidati. La presenza di relatori stranieri ha inoltre offerto la possibilità di verificare come le opportunità offerte dalle tecnologie informative vengano utilizzate in alcune realtà europee d'eccellenza: un modo, questo, per ragionare sulle linee di tendenza e sulle prospettive di sviluppo dei servizi bibliotecari erogati via web con lo sguardo puntato verso i paesi più avanzati, per segnare il divario con la situazione italiana ma anche per tracciare una rotta i cui approdi sono marcati dal filo rosso della qualità.

I lavori della giornata sono stati introdotti da Riccardo Ridi, che ha delineato le tendenze in atto. Il quadro, da un punto di vista quantitativo, presenta elementi di grande dinamicità controbilanciati da una sostanziale mancanza di attenzione verso alcuni aspetti fondamentali: aumenta la presenza e si differenzia la tipologia di biblioteche sul web ma sono ancora poche le realtà che hanno compreso l'importanza di sfruttare l'interattività insita nel mezzo; aumenta la complessità dei siti, crescono i contenuti e i servizi ma troppo spesso i bibliotecari trascurano di indicare i propri indirizzi email, omettono

l'indirizzo "fisico" della biblioteca, non riportano l'orario di apertura al pubblico dei servizi. "L'impressione – secondo Ridi – è che in generale i bibliotecari italiani si pongano di fronte al web come se fossero in vacanza, senza la consapevolezza piena che per sfruttarne le potenzialità è necessario stare sul web, essere presenti per offrire, meglio se in tempo reale, le risposte di cui l'utente ha bisogno". Ridi ha poi (ri)proposto cinque indicatori:

- accessibilità
- archiviazione
- indicizzazione
- cooperazione
- equilibrio

per valutare la qualità di un sito web bibliotecario, cinque concetti tipici della tradizione professionale e del bagaglio culturale del bibliotecario che alla prova dei fatti risultano largamente disattesi. La tendenza, in fase di progettazione, implementazione o gestione di un sito web è infatti quella di privilegiare gli aspetti tecnologici, grafici e informatici a scapito della possibilità di offrire piena accessibilità all'utenza, di rimuovere il problema dell'archiviazione dei vecchi contenuti allorché vengono sostituiti con nuove pagine o nuovi siti, di abbandonare l'abitudine di aggiungere metadati ai contenuti immessi nel web, di replicare meccanicamente repertori di OPAC e di siti invece di avviare politiche di cooperazione. L'unica concessione di Ridi all'ottimismo riguarda il quinto punto (equilibrio), laddove sembra ravvisabile un maggiore bilanciamento delle forze centrifughe e centripete che agiscono in ogni sito web: equilibrio fra creatività e contributi individuali

da un lato, necessità di organizzare, coordinare, standardizzare dall'altro.

Il tema della qualità è stato proiettato da Gabriele Nuttini, amministratore delegato di Mediatech Group s.r.l., sulla valutazione degli aspetti e delle componenti tecniche che rappresentano il discrimine fra siti in grado di erogare servizi evoluti e siti che funzionano come semplici vetrine statiche. In proposito, l'adozione di tecnologie dinamiche di tipo *open source* appare al momento l'unica strategia d'intervento (peraltro ormai avallata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie, che ne ha recepito

l'utilizzo nelle linee guida del governo per lo sviluppo della società dell'informazione emanate il 26 giugno) atta a garantire l'attuazione del "pentagono" proposto da Ridi a costi sostenibili. In sostanza: come è possibile ottenere accessibilità estesa, indicizzazione completa, possibilità di archiviazione, strumenti per la condivisione del lavoro senza investire centinaia di migliaia di euro? In primo luogo rinunciando alla compilazione di pagine HTML a massima compatibilità (cioè che siano contemporaneamente compatibili con ogni tipo di browser) a favore della predisposizione di form, di "intelaia-

ture principali” per le pagine, ciascuna finalizzata a un singolo browser o famiglia di browser; in secondo luogo archiviando tali form in un database SQL assieme a tutti gli altri elementi che compongono le pagine (titolo, testi, immagini, link); infine, implementando un “interprete” (un file server) in grado di visualizzare l’intelaiatura principale della pagina e di riaggregare tutti gli elementi memorizzati nel database ottimizzandoli per il tipo di browser utilizzato dall’utente. La medesima strategia può essere utilizzata per creare un’ambiente di lavoro per la comunità dei bibliotecari che interagiscono all’interno di un determinato sito: tutto lo staff potrà implementare nuovi contenuti in maniera autonoma senza editare pagine HTML, bensì utilizzando un form in cui potrà inserire in apposite caselle il titolo, l’autore, il soggetto e altri metadati, aggiungere o editare file di testo, immagini, link, creando tutti gli elementi che servono al database per rico-

struire la pagina quando viene interrogato dal browser.

Le problematiche relative alla selezione e alla gestione delle risorse Internet sono state al centro della relazione di Thierry Giappiconi, direttore della Biblioteca Fresnes (Parigi). La volontà di trarre il massimo vantaggio dalle possibilità offerte dal web è stata inquadrata in una visione di tipo strategico e politico, all’interno della quale Internet risulta pienamente integrato nel complesso dei servizi offerti dalla biblioteca, del catalogo e delle collezioni: per ciascuno dei segmenti in cui sono state suddivise le raccolte la congruità di una data risorsa informativa viene valutata rispetto al livello di informazione che si intende raggiungere, utilizzando il metodo *Conspectus*: “per ogni disciplina inclusa nelle collezioni la domanda ‘perché e per chi?’ determina la successiva ‘a quale livello e in quali forme?’. Ciò consente di definire la questione fondamentale agli occhi

dei decisori politici, ovvero ‘a quale costo?’”. Le responsabilità operative sono distribuite per ambiti intellettualmente significativi e ciascun bibliotecario, sulla base della competenza disciplinare acquisita, definisce gli obiettivi del proprio segmento, acquisisce le risorse documentarie, negozia i diritti d’accesso. In questa prospettiva il web esalta il ruolo di intermediario della conoscenza svolto dal bibliotecario, che mette le conoscenze disciplinari acquisite al servizio delle esigenze informative dell’utenza. Tutti i siti Internet selezionati sono catalogati e accessibili via OPAC mediante liste d’autorità importate dalla Biblioteca nazionale di Francia, indici, liste; nel catalogo le risorse Internet figurano a fianco delle altre tipologie di documento e la natura di ogni risorsa è denotata da un’icona appropriata. L’accesso ai siti è possibile in sede o – per i siti ad accesso gratuito – da remoto; la Biblioteca di Fresnes si sta apprestando a negoziare

i diritti d’accesso alle banche dati commerciali a domicilio, purché l’accesso avvenga attraverso il sito della biblioteca e solo per gli utenti iscritti.

Il reference online rappresenta una frontiera cui solo pochissime realtà italiane si sono avvicinate ma che in Gran Bretagna può vantare una tradizione consolidata grazie a Ask-a-librarian, un servizio di reference digitale avviato nel 2000 di cui Linda Berube è la coordinatrice nazionale. Ask-a-librarian è erogato su base cooperativa da una rete di oltre 80 biblioteche pubbliche e attivo 365 giorni all’anno. La filosofia su cui poggia il servizio si fonda sulla convinzione che il bibliotecario pubblico, in quanto *information broker*, sia fra i soggetti meglio posizionati per mediare contenuti e informazioni per l’utenza. Del resto il ruolo di preminenza delle *public libraries* nel Regno Unito è attestato dal fatto che le biblioteche pubbliche sono state le prime istituzioni a entrare a far parte

Sbiroz: un portale per l’utente, un ambiente di lavoro per i bibliotecari

Il nuovo sito del Sistema bibliotecario di Rozzano è il frutto della collaborazione con Mediatech Group s.r.l. di Milano, che ha tradotto le indicazioni dei bibliotecari in una struttura caratterizzata dall’utilizzo di sistemi operativi e tecnologie dinamiche di tipo *open source*.

Il presupposto di tale dinamicità risiede nell’adozione di un database SQL in luogo delle più comuni impostazioni di pagine HTML. I contenuti vengono immagazzinati nel database e sono reperibili dinamicamente in quanto ricomposti dal browser a ogni collegamento. Tutto il

contenuto informativo è sottoposto a indicizzazione e accessibile dal motore di ricerca interno.

Lo sviluppo ha tenuto conto sia delle tematiche legate all’accessibilità (compatibilità con tutti i browser della famiglia Internet Explorer 4.x e Netscape Communicator 6.x) sia delle necessità di garantire una consultazione intuitiva e un accesso immediato ai contenuti.

Il layout generale è organizzato secondo la tipologia del portale: l’accesso alle informazioni avviene per mezzo di un menù di navigazione posto a sinistra dell’home-

page e suddiviso in tre aree: *Risorse* (catalogo, altri cataloghi, periodici, banche dati, documentazione, ultimi acquisti, download, link utili), *Informazioni e servizi* (chi siamo, cosa facciamo, staff e contatti, attività istituzionali, orari di apertura, statistiche, progetti, webmail, registro desiderata); *Parliamone* (forum, i più visti letti ascoltati, vota per Sbiroz, consiglia questo sito, scrivici). I contenuti sono sempre visualizzati nell’area al centro dello schermo, secondo modalità in parte personalizzabili dall’utente; la colonna di destra ospita gli strumenti di ricerca

interni al sito ed è dinamica, ovvero cambia al mutare delle scelte effettuate dall’utente.

Il personale delle biblioteche dispone di un ambiente virtuale non accessibile agli altri utenti e in cui sono disponibili: una bacheca per le comunicazioni rivolte a tutti gli operatori; uno spazio per le questioni relative all’assistenza da parte dei fornitori di servizio, accessibile a questi ultimi per facilitare la risoluzione delle problematiche in discussione; apposite FAQ sui protocolli e le regole concordate rispetto a specifici aspetti del servizio di cui si intendono coordinare le procedure; la possibilità di interrogare il registro dei desiderata per verificare le proposte d’acquisto inoltrate dall’utenza.

del progetto Question point, un servizio di reference digitale internazionale coordinato dalla Biblioteca del Congresso, sopravanzando su questo terreno d'innovazione le biblioteche universitarie.

L'accesso a Ask avviene via web mediante la compilazione di un modulo di richiesta elettronico che viene inoltrato via email alla biblioteca di turno; la risposta è data generalmente entro le 48 ore; qualora una biblioteca non sia in grado di rispondere a una richiesta, questa viene girata a una lista comune per consentire ad altre biblioteche di rispondere; tutte le transazioni vengono archiviate a fini statistici e di valutazione; le richieste respinte sono pubblicate in rete. Berube ha poi passato in rassegna alcuni modelli di reference digitale evidenziandone i principali fattori critici di successo: lo staff, che deve essere formato e orientato a

questo tipo di servizio, messo in condizione di superare le resistenze che derivano dalla paura delle novità, dal timore di non possedere le abilità informatiche o le capacità relazionali richieste; l'ambito di copertura oraria del servizio, che può limitarsi a una parte dell'orario di apertura al pubblico dei servizi *on site* ma che può estendersi alle 24 ore per 365 giorni all'anno; i tempi di risposta; la tecnologia utilizzata: email, chat, MOO (un ambiente orientato alla multiutenza ampiamente utilizzato nei giochi interattivi sul web), videoconferenza, robot. Come utilizzare il web per fidelizzare una comunità di cyberlettori e come gestire il feedback con l'utenza: questi i temi affrontati da Grazia Casagrande e Giulia Mozzato, codirettrici di Alice web, un sito che dal 1996 a oggi ha conosciuto una crescita esponenziale superando gli otto milioni di

visitatori al mese. La strategia vincente proposta da Alice web è articolata in cinque punti:

- 1) usare il web per fornire informazioni laddove necessarie, individuando i bisogni informativi e predisponendo gli strumenti adatti per soddisfarli nel modo più efficace;
- 2) abbattere la ridondanza ed evitare la ripetitività puntando sull'unicità dei contenuti, indirizzandosi cioè verso la produzione di informazioni magari di nicchia ma non ancora presenti sulla rete;
- 3) mantenere un rapporto diretto con il proprio pubblico sforzandosi di dare sempre risposta agli email, sondando gli umori dell'utenza con questionari e inchieste che si possono fare in linea e che offrono elementi di valutazione importanti a basso costo;
- 4) curare l'ergonomia del sito, la facilità e l'immediatezza della navigazione, la riconoscibilità delle aree in cui è suddiviso;

5) aggiornare continuamente i contenuti e dare sistematicità ai processi di aggiornamento. L'ultimo intervento, del sottoscritto, ha delineato il percorso che ha portato alla realizzazione di Sbiroz, evidenziando soprattutto gli aspetti legati alla cooperazione, alle politiche di condivisione, all'utilizzo del web come strumento cardine di una strategia di integrazione di servizi e risorse mirata al consolidamento della funzione di coordinamento del Sistema e all'implementazione di livelli di servizio progressivi e differenziati per le differenti categorie di utenza. La conclusione dei lavori è stata affidata a Claudio Gamba, nella duplice veste di funzionario della Regione Lombardia e presidente del comitato regionale lombardo dell'AIB, gli enti che hanno patrocinato l'iniziativa. È prevista la pubblicazione degli atti.

Stefano Parise