

Biblioteca dei servizi bibliografici

<<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/bsb/>>

La Biblioteca dei servizi bibliografici della Regione Toscana (BSB), con sede a Firenze, rappresenta la più importante struttura documentaria italiana specializzata in biblioteconomia, bibliologia, archivistica e scienze della documentazione. Si rivolge, da più di vent'anni, agli operatori del settore toscani e del resto d'Italia e ad utenti italiani e stranieri interessati al suo patrimonio documentario, costituendo così un valido punto di riferimento per l'aggiornamento, la formazione professionale e la ricerca scientifica. Dal 2001 la ditta Il Palinsesto di Firenze ne gestisce i servizi al pubblico e la catalogazione, mentre la redazione web è costituita da Franco Castellani e Francesca Navarria.

Il sito della biblioteca è ospitato dal server dell'Assessorato cultura e sport della Regione Toscana, dalla cui pagina iniziale (<http://www.cultura.toscana.it/>), attraverso il link "Biblioteche", si arriva alla pagina delle biblioteche della Regione Toscana in cui è presente anche un link alla BSB.

Per quanto riguarda l'accessibilità, il sito della BSB (<http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/bsb/>) è facilmente visualizzabile con vari sistemi operativi e browser, si carica velocemente ed è liquido nel layout. Dal punto di vista grafico, non sono presenti immagini che lo appesantiscono e la struttura delle pagine è in gran parte comune a quella del server ospitante, di cui condivide alcuni colori.

La home page è costituita da diverse parti: al centro, direttamente sotto il titolo principale, si trova una parte in evidenza (su sfondo grigio, mentre il resto della pagina è su sfondo bianco), senza alcuna titolazione, in cui sono presenti date relative ad aggiornamenti e notizie recenti; al centro della pagina sono elencate, con una brevissima spiegazione, le seguenti sezioni: servizi, agenda del bibliotecario, newsletter, biblioteche toscane, VRD toscano e VRD-LIS; a sinistra è presente un elenco di voci relative alla biblioteca (presentazione, patrimonio, come arrivare, come iscriversi, modulistica, staff); a destra, in alto, è presente un riquadro colorato, da cui, attraverso i link, si possono raggiungere il catalogo in linea, l'elenco dei periodici e i bollettini novità. Completano la home page una coppia di barre di navigazione parallele ripetute in alto e in basso: una su sfondo bianco (con link relativi al sito dell'Assessorato cultura e sport della Regione Toscana, anche se ciò non viene esplicitato) e una su sfondo ocre (con link relativi al sito delle Biblioteche della Regione Toscana, e anche in questo caso non c'è alcun elemento che lo indichi); il logo della Regione Toscana (in alto a sinistra) seguito dall'URL <www.cultura.toscana.it> in formato grafico, verticale e non cliccabile e il logo delle biblioteche toscane (in alto a destra). Sono presenti infine, come in quasi

tutte le pagine del sito, il percorso seguito (ma a partire dalla home del server, non del sito della biblioteca), la data di creazione e l'ultimo aggiornamento (le altre pagine presentano solo la data dell'ultimo aggiornamento), un link per contattare la redazione web, i recapiti della biblioteca (ma solo nella home sono presenti gli orari di apertura), i marchi W3C di validazione dell'accessibilità (esclusa la pagina del catalogo), i crediti (relativi, questi ultimi, al server ospitante), un tasto per la stampa della pagina corrente e un tasto per tornare all'inizio della pagina. Le informazioni relative alla biblioteca, come già detto presenti in un elenco a sinistra, comprendono una breve presentazione del profilo della biblioteca e dell'utenza servita; la descrizione del patrimonio (circa 10.000 monografie e 198 periodici correnti di biblioteconomia, bibliografia, archivistica, paleografia, documentazione, storia delle biblioteche, del libro, della stampa e dell'editoria, principalmente in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo; bibliografie nazionali, cataloghi di biblioteche, enciclopedie, repertori specializzati di manoscritti, incunaboli, cinquecentine, periodici, libri in commercio ecc.; regole, normative e standard in campo biblioteconomico, archivistico, documentario; banche dati bibliografiche su cd-rom), a cui si aggiunge un link alla carta delle collezioni della biblioteca; le indicazioni su come raggiungere la biblioteca con i vari mezzi di trasporto; le istruzioni e i moduli per l'iscrizione (in una pagina chiamata non troppo appropriatamente "L'utente registrato"); la modulistica per i

vari servizi, spesso in più formati, e lo staff.

L'elenco delle sezioni presenti nella parte centrale della home page inizia con la voce "Servizi", che rimanda a una pagina in cui si trovano tutti i servizi della BSB, senza una distinzione chiara, nella loro elencazione, tra quelli riservati agli utenti registrati e quelli disponibili per chiunque. Tale distinzione è presente invece nella pagina "Come iscriversi".

I servizi comprendono:

- la consultazione e lettura in sede;
- la consultazione delle banche dati su cd-rom e in linea (esclusivamente da postazioni presenti in biblioteca);
- la consultazione di Internet;
- il reference specializzato, sia in sede che via fax o e-mail;
- il prestito, anche con invio a domicilio dei documenti richiesti;
- il prestito interbibliotecario e il document delivery (sia la richiesta che la fornitura possono avvenire per posta, fax, e-mail o online);
- la segnalazione delle novità (bollettini bibliografici, l'agenda del bibliotecario, la newsletter e la bacheca informativa, quest'ultima consultabile fisicamente in biblioteca);
- la segnalazione personalizzata dell'informazione (SDI);
- la lista di distribuzione postale specializzata (BSB NEWS);
- il supporto bibliografico alle iniziative professionali;
- le proposte di acquisto e le fotocopie.

Fa parte dell'elenco dei servizi anche la carta delle collezioni, già presente nella pagina sul patrimonio, che forse potrebbe lasciare il posto a un'eventuale – e più attinente alla sezione – carta dei servizi. Nella sezione "Agenda del bibliotecario"



Home page della Biblioteca dei servizi bibliografici della Regione Toscana

vengono segnalati eventi, incontri di formazione e di aggiornamento, riguardanti il mondo delle biblioteche toscane. L'elenco centrale è costituito dagli eventi previsti, mentre è possibile accedere all'archivio delle notizie, diviso per mesi e comprendente eventi passati e futuri. Seguono la sezione "Newsletter", con le informazioni relative al contenuto e alla modalità di iscrizione, e la sezione "Biblioteche toscane", il repertorio delle biblioteche toscane online, diviso per province e poi per tipologie di biblioteche. Concludono l'elenco i link "VDR toscano" e il "VDR-LIS". Il primo, chiamato poi nella pagina relativa "Virtual reference desk per le biblioteche pubbliche", rappresenta un repertorio ragionato di risorse Internet organizzate per materia e consultabile attraverso la navi-

gazione per classi Dewey, per parole chiave e per nomi di persone ed enti. Organizzazione e contenuti del repertorio sono spiegati alla voce "Help". Il secondo, "VDR-LIS Virtual reference desk di biblioteconomia", costituisce un repertorio ragionato di risorse Internet per bibliotecari, documentalisti e archivisti, e ha la stessa struttura del primo, con l'aggiunta della possibilità per gli utenti di segnalare un sito attraverso apposito form. Dal riquadro a destra della home page è possibile raggiungere il catalogo in linea, l'elenco dei periodici e i bollettini novità. Per quanto riguarda il catalogo in linea, esso si presenta con tre maschere di ricerca denominate: "Ricerca con uno o più termini", "Ricerca per termini con operatori booleani (AND, OR, NOT)" e "Ricerca per li-

ste". La differenza tra la prima e la seconda maschera di ricerca, non adeguatamente chiarita dalle rispettive denominazioni, consiste nel fatto che la prima permette la ricerca in tutti i campi contemporaneamente (con possibilità di scelta tra gli operatori AND, OR, "frase esatta" e "comincia con", e l'applicazione del filtro relativo alla tipologia del materiale: monografie, periodici o tutti), mentre la seconda consente la ricerca nei diversi campi autore, titolo, editore, collana, CDD e soggetto, stavolta con l'applicazione degli operatori booleani AND, OR e NOT e i filtri materiale, lingua e paese. Mentre nella prima maschera di ricerca il sistema propone di default l'operatore booleano AND, nella seconda viene proposto "Inserire operatore". Se l'utente non inserisce alcun

operatore prima di effettuare la ricerca, il sistema risponde che "Non ci sono documenti, verifica la ricerca!", facendo ingannevolmente credere che il risultato negativo dipenda dalla richiesta di documenti che non sono posseduti dalla biblioteca. Per errori di tipo diverso nell'impostazione della ricerca (ad esempio il mancato inserimento della parola da ricercare), il sistema comunica invece con maggiore chiarezza la natura dell'errore, permettendo così all'utente di rimediare con facilità. Nella pagina non è presente alcuna informazione su come impostare la ricerca, né un help al quale gli utenti possano rivolgersi in caso di dubbio, il che può contribuire a rendere difficile effettuare una valida consultazione del catalogo. Inoltre, se anziché cliccare su "Esegui" per lan-

ciare la ricerca dalla prima maschera, si preme il tasto "Invio", con alcuni browser il risultato è una pagina vuota senza alcuna informazione sul problema verificatosi. La terza maschera permette di scorrere, attraverso l'inserimento di una o più parole, le liste di titoli, autori, soggetti e CDD. Una volta raggiunti i risultati della propria ricerca, indipendentemente dalla maschera utilizzata, si arriva al record bibliografico del documento e ai dati inventariali che forniscono la collocazione e l'ammissibilità al prestito del documento, ma non la reale disponibilità. Non sono presenti tasti per esportare o inviare tramite e-mail i risultati della ricerca e, paradossalmente, il tasto "Stampa", che è presente in tutte le pagine del sito, compresa quella della maschera di ricerca del catalogo, scompare in quella dei risultati.

L'elenco dei periodici, ordinato alfabeticamente, contiene i titoli correnti e quelli cessati. Per ciascun titolo vengono forniti una descrizione bibliografica, il possesso della biblioteca, l'ultimo fascicolo arrivato (solo per i correnti), l'eventuale contenuto disponibile gratuitamente in linea e l'eventuale accesso al full text riservato agli utenti della biblioteca dalla sede. Accanto a ogni titolo è presente la voce "Richiedi copie", che porta alla pagina contenente le informazioni sul prestito interbibliotecario e sul document delivery.

I bollettini bibliografici (chiamati invece in home page "Bollettini novità") contengono l'elenco delle acquisizioni della biblioteca (acquisti, doni e recuperi) e sono disponibili a stampa, presso la biblioteca o invia-

ti su richiesta via posta tradizionale, o in formato elettronico, scaricabili dal sito in formato HTML, PDF compresso e testo compresso o inviati via e-mail attraverso la lista BSBNEWS. Le registrazioni bibliografiche contenute sono presentate in ordine di numero di classe, sulla base della ventunesima edizione della Classificazione decimale Dewey.

Indubbiamente il sito della BSB mette a disposizione una vastissima gamma di contenuti, in particolare per l'utente remoto. Infatti, dall'iscrizione fatta via fax al reference online, dall'invio del prestito a domicilio ai mezzi attraverso cui la biblioteca comunica con i suoi utenti (newsletter, agenda del bibliotecario ecc.), la Biblioteca dei servizi bibliografici offre la possibilità ai suoi utenti di usufruire di gran parte dei servizi della biblioteca senza doversi recare fisicamente in sede e, considerato il bacino di utenza a cui si rivolge, questo è veramente un punto di forza.

Il difetto principale che emerge nel sito, invece, è di livello strutturale. Probabilmente a causa del server ospitante, tutte le pagine relative alla BSB hanno una struttura troppo carica di contenuti non specifici che non agevola la navigazione e che crea confusione, in quanto spesso le numerose voci presenti si riferiscono, senza mai esplicitarlo, al server dell'Assessorato cultura e sport della Regione Toscana o al sito delle biblioteche della Regione Toscana e non a quello della BSB. Questo succede ad esempio con le doppie barre in alto e in basso e anche con il percorso delle pagine in cui, ad esempio, "Home" non si riferisce alla home page della BSB, ma a quella dell'Assessorato.

Nella pagina del catalogo non sono presenti né il nome della biblioteca né un link che conduca direttamente alla pagina iniziale della biblioteca stessa. Infine, la mancanza di un motore di ricerca interno e di una mappa relativi alla BSB non contribuiscono a migliorare la navigazione. Sulla prima barra in alto il bottone "Cerca" (presente in tutte le pagine) permette di eseguire una ricerca in tutto il server dell'Assessorato, mentre il bottone "Mappa" (presente solo nella pagina del catalogo) porta alla pagina "Mappa del sito", che contiene solo alcune immagini assolutamente indecifrabili cliccando le quali si arriva ad alcune sezioni del sito dell'Assessorato.

Per quanto riguarda le pagine della BSB, si riscontra talvolta una mancanza di omogeneità nella terminologia adottata sia a livello del contenuto informativo delle pagine che dei titoli. Per esempio, nella pagina raggiungibile dal link in home page "Come iscriversi" si parla alternativamente di iscrizione e registrazione, riferendosi chiaramente alla stessa cosa; i "Bollettini bibliografici" in home page diventano "Bollettini novità"; il "VDR toscano" viene chiamato così solo in home page e non nella pagina relativa. Per quanto riguarda invece il catalogo in linea (il cui tag <title> è tra l'altro "www.cultura.toscana.it"), gli aspetti assolutamente da migliorare sono: l'inserimento di una guida e di un help per la ricerca; una più chiara distinzione tra le prime due maschere di ricerca; una messaggistica del sistema che comunichi chiaramente all'utente gli errori di impostazione della ricerca e la possibilità di verificare la reale disponi-

bilità dei documenti. Per un ulteriore perfezionamento non guasterebbero la possibilità di esportare i risultati delle ricerche in formato elettronico e di inviarli via e-mail; un form che permetta di recuperare i dati del documento da richiedere e che possa essere compilato e spedito direttamente online; un tasto per tornare alla home della BSB sia dalla pagina del catalogo che da quella dei risultati, e il bottone per la stampa dei risultati. Anche nell'elenco dei periodici, dal tasto "Richiedi copie", anziché arrivare alla pagina del prestito interbibliotecario e del document delivery, sarebbe auspicabile la possibilità di richiedere direttamente il documento tramite un form.

Infine, per quanto riguarda gli aspetti da migliorare, sarebbe opportuno aggiungere a tutte le pagine, nella parte contenente i recapiti della biblioteca, anche l'orario di apertura, così come si presenta in home page, oppure creare, sotto le voci relative alla biblioteca, anche quella dell'orario di apertura (possibilmente con l'indicazione anche della chiusura per il santo patrono di Firenze).

Nel complesso, l'accessibilità, la quantità dei contenuti (in particolare la modulistica in diversi formati), il continuo aggiornamento delle pagine, le forme di comunicazione della biblioteca e i servizi per gli utenti remoti, non possono che portare a dare del sito della Biblioteca dei servizi bibliografici, sebbene perfezionabile, un giudizio senz'altro positivo.

(Ultima consultazione:
12 maggio 2007)

Juliana Mazzocchi

Biblioteca di Scienze sociali
Università degli studi di Firenze
juliana.mazzocchi@unifi.it