

Comune di Genova. *Sistema bibliotecario urbano*

Un sito che valorizza l'offerta di servizi

Il Sistema bibliotecario urbano di Genova ha un sito che è parte di quello del Comune: per questa ragione testa, piede e colonne laterali di ogni pagina restano fisse e uguali a quanto serve per contestualizzare la navigazione in un sito istituzionale e di servizi civici al cittadino. La parte centrale della pagina è invece quella dedicata alle biblioteche, alle quali si giunge navigando attraverso la voce "Vivere a Genova". Le biblioteche sono subito presentate su una mappa schematica dei nove municipi, sulla quale si collocano i nomi delle due centrali, Berio e De Amicis, e delle altre tredici di zona. Segue un breve indice cliccabile: "Biblioteca Civica Berio", "Biblioteca per Ragazzi De Amicis", "Biblioteche dei Municipi", "Servizi ai Lettori", "Catalogo Online", "la Carta dei Servizi", "News e Special Events". Mentre nel caso delle due biblioteche principali si raggiunge direttamente il loro sito, con logo e indice degli argomenti specifico, ma con medesimo identico impianto di tutto il sito del Comune, nel caso delle biblioteche dei Municipi si raggiunge una pagina che ne presenta l'elenco con le informazioni principali, e poi da qui per ciascuna è possibile raggiungere una pagina con informazioni più dettagliate, organizzate secondo uno schema fisso: indirizzo e contatti, orari invernali ed estivi, servizi erogati, sintetica descrizione della sede, cenni storici, patrimonio, modalità

di ricerca e collocazione del materiale, dati statistici, curiosità sull'utenza.

Attraverso la voce "Servizi ai lettori", però, si apre la possibilità di navigare attraverso un indice che presenta l'accesso ai servizi bibliotecari organizzato, secondo una logica funzionale agli usi e agli interessi del pubblico, per tipologie di servizi: "Ascolto musica", "Consultazione CD-Rom multimediali", "Consultazione Gazzette Ufficiali", "Consultazione Internet", "Consultazione banche dati su CD-Rom", "Consultazione banche dati su CD-Rom - Chiosco Giuridico Legislativo", "Consultazione banche dati su CD-Rom - Chiostro Bibliografico", "Eventi Culturali nelle Biblioteche", "Laboratorio Informatico", "Laboratorio Linguistico", "Lettura e consultazione volumi e opere di carattere generale", "Lettura riviste e giornali e consultazione microfilm quotidiani", "Postazioni di lettura per non vedenti e ipovedenti", "Prestito Libri e Periodici", "Raccolte di opere su temi specifici", "Riviste editate dalle Biblioteche Pubbliche", "Sezione di Conservazione - Attività didattiche per le scuole".

Apprendo ad esempio la pagina dedicata all'ascolto musicale, si trovano brevi informazioni sulla tipologia di patrimonio musicale reperibile nelle biblioteche del sistema e i collegamenti alle pagine di quelle biblioteche che rendono disponibile l'ascolto. A proposito della consultazione dei multimediali,

le informazioni avvisano che è necessario prenotarsi con la tessera del prestito o con un documento per avere una postazione disponibile per un'ora. Questo servizio, erogato solo dalla Biblioteca Berio, è gratuito e il patrimonio disponibile spazia fra varie materie. Anche l'organizzazione di queste pagine segue un ordine schematico, che presenta in appositi paragrafi la descrizione del materiale e del servizio, le sedi, le modalità di accesso e i costi (in generale è prevista la gratuità). Nel caso della consultazione della "Gazzetta Ufficiale" vengono date anche informazioni sui contenuti e le parti che compongono questa pubblicazione, quali di queste si possono trovare nelle varie biblioteche e i dati che devono essere forniti per poter effettuare una ricerca. Allo stesso modo, la pagina dedicata al prestito spiega in modo breve, semplice e chiaro che con una unica tessera di iscrizione si possono prendere libri in prestito in tutte le biblioteche del sistema, le modalità di iscrizione, l'uso della tessera, la durata dei prestiti e le tipologie di materiali esclusi. La pagina dedicata alla lettura e alla consultazione spiega che i materiali sono disposti fisicamente sugli scaffali secondo gli stessi criteri in tutte le biblioteche del Sistema: la saggistica secondo la Classificazione decimale Dewey e la narrativa per ordine alfabetico di autore; inoltre possono essere ricercati con cataloghi automatizzati, ma in certi casi anche con cataloghi cartacei. La pagina dedicata alle raccolte su temi specifici evidenzia dove si trovano collezioni di particolare interesse e consistenza, come fondi di argomento locale,

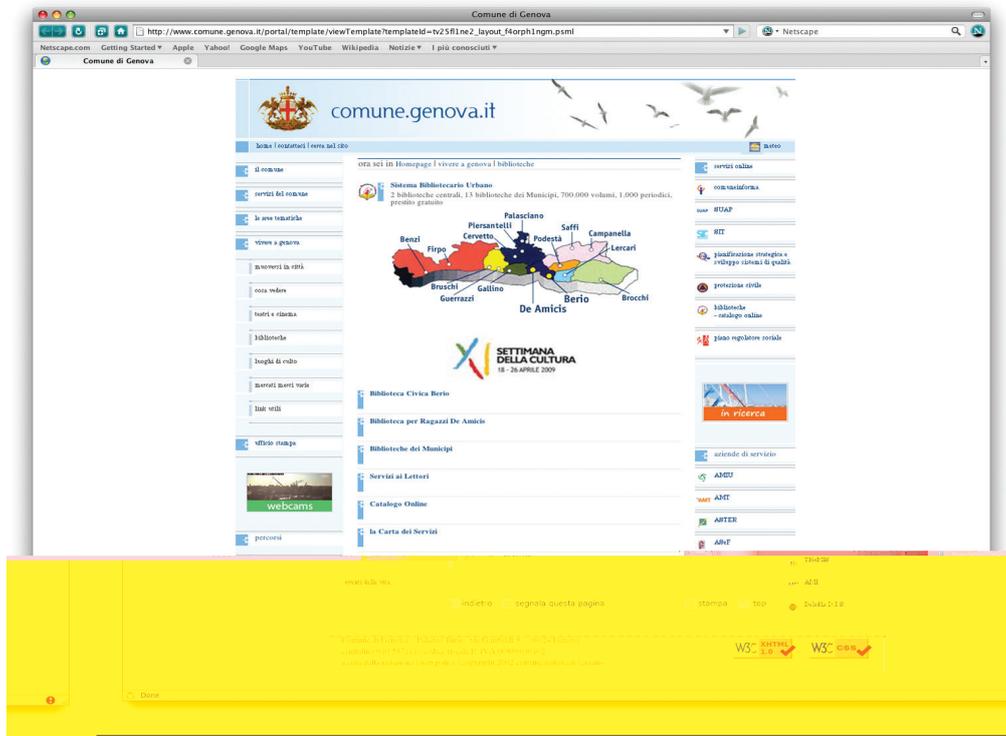
scaffali multietnici, libri su tematiche femminili, su temi sociali, sul cinema, libri di pedagogia, libri per ragazzi. Il laboratorio informatico e il laboratorio linguistico sono due opportunità offerte dalla Biblioteca Berio e viene spiegato che, oltre alle postazioni attrezzate, si possono trovare altri materiali di supporto, come libri, periodici e multimediali.

Le biblioteche genovesi producono anche informazione originale e pubblicano le riviste "La Berio" e "LG Argomenti". Vengono inoltre presentate, a cura della sezione di conservazione, le attività didattiche per le scuole inerenti in particolare alla storia del libro.

Questa presentazione dei servizi ai lettori ha il grande pregio di proporre agli utenti modi e sedi per ottenere dalle biblioteche quanto essi possono desiderare, a partire proprio dai servizi erogati e coordinati a livello di Sistema urbano, anziché a partire dalle diverse entità istituzionali e dalle loro sedi. L'approccio è funzionale all'utente che cerca di soddisfare un suo bisogno, piuttosto che "celebrativo" delle attività dell'Amministrazione. Questa attenzione all'utente è confermata dalla pagina dedicata alla Carta dei servizi, dove l'Amministrazione assume l'impegno nei confronti dei cittadini ad attuare un dettagliato piano di miglioramento e a rispettare alcuni standard qualitativi che, per quanto minimi, costituiscono però una soglia molto importante sulla quale l'Amministrazione dichiara di volersi attestare e, forse quel che più conta, operando in modo solidale con i bibliotecari e gli utenti. Si nota però su questa pagina l'assenza di una data e di un periodo di riferimento in re-

lazione agli impegni assunti con questa Carta.

Non poteva ovviamente mancare sulla pagina principale del Sistema bibliotecario un collegamento al catalogo, che si trova anche su ogni pagina del sito del Comune, nella colonna destra, assieme ad altre banche dati. Si tratta di un catalogo unificato dell'Università e del Comune insieme, che prevede due modalità di accesso: libera e per utenti registrati, che potranno effettuare almeno su alcune biblioteche operazioni come, ad esempio, prenotazioni e rinnovi, verifica della propria situazione, aggiornamento dei dati personali, salvataggio di ricerche. Una pagina di informazioni sui cataloghi ne spiega dettagliatamente i contenuti per tutte le biblioteche partecipanti. Non ci soffermeremo sulla descrizione del funzionamento dell'OPAC, del quale comunque è importante evidenziare la possibilità di servizi personalizzati. L'ultimo contenitore della pagina principale del Sistema è dedicato alle novità e agli eventi. Inquadrate nel contesto del sito comunale, il Sistema bibliotecario urbano ne eredita pregi e difetti, ma più che di difetti potremmo parlare di limiti, come ad esempio il lungo e non citabile URL. Si nota poi anche una certa rigidità e monotonia del disegno, sempre uguale per struttura e per colori, che da un lato ottiene un effetto di ordine e semplicità di orientamento, dall'altro, nella sua essenzialità e ripetitività, annoia anche un poco e vivacizza scarsamente le biblioteche. Queste non risaltano in modo diverso dalle altre parti più istituzionali del sito, né adottano una grafica che parli un linguaggio adatto ai bambini, nel caso di servizi bibliotecari ad essi



rivolti. Testa, piede e colonne laterali sono infatti uguali su tutte le pagine e le contestualizzano nell'insieme della realtà istituzionale e cittadina. Anche il logo è sempre quello del Comune e il logo delle biblioteche trova spazio solamente nella parte centrale della pagina, la sola parte variabile nei testi e nelle immagini. L'uso delle immagini però è molto scarso, sebbene ci siano alcune foto, e su questo forse ci potremmo aspettare di più, anche per ravvivare le pagine e differenziarle con tocchi cromatici. I pregi della realizzazione di questo sito con un Content Management System di tipo *open source* sono però molto evidenti: innanzitutto l'accessibilità secondo gli standard W3C, poi l'identità e correttezza delle parti fisse, e soprattutto delle informazioni al piede, che riportano i riferimenti del Comune, i collegamenti alla redazione, alla dichiarazione di copyright ed altri elementi essenziali, e, sopra a questi, i comandi per tornare indietro, in alto alla pagina, per stamparla e per inviarne una segnalazione per posta elettronica. Si nota pe-

rò che il campo per il titolo delle pagine è sempre indifferentemente compilato con il nome del Comune e questo toglie visibilità soprattutto a settori importanti quale il Sistema bibliotecario, la cui pagina principale dovrebbe cercare invece, pur restando parte del sito complessivo, di valorizzarsi. Ma non vale la pena di soffermarsi ulteriormente sulle caratteristiche della fattura di questo sito, quanto piuttosto di tornare sul suo aspetto più interessante: l'organizzazione della parte dedicata ai servizi ai lettori. Questa modalità di presentazione pone in risalto l'unitarietà dell'offerta del Sistema urbano, la distribuzione sul territorio e l'accessibilità in funzione del bisogno da soddisfare. In questo modo l'offerta assume effettivamente l'aspetto di servizio civico, programmato e gestito per corrispondere quanto più possibile alla domanda espressa dalla città. Un ottimo impianto di questo genere è denso anche di ottime premesse per successivi

sviluppi, che ci piacerebbe poter trovare prossimamente: maggiore ipertestualità, interattività, risorse e servizi digitali a distanza. Dove vengono descritte le collezioni musicali o le raccolte microfilmate, ad esempio, potrebbero essere collegate pagine dinamiche con selezioni dal catalogo, recuperabili tramite ricerche preimpostate; dove si collegano le sedi delle biblioteche nelle quali si possono fruire certi servizi, potrebbero essere collegate pagine specifiche, anziché sempre la medesima pagina principale di ogni sede, sulle quali poter trovare spiegazioni di dettaglio sulle modalità di utilizzo del servizio, e magari anche una foto dei locali nei quali esso si svolge. È naturale che gli utenti a distanza si aspettino di avere sempre di più con il trascorrere del tempo e per le sue basi solide e ben pianificate questo sito permette di credere che non ci deluderà.

Ultima consultazione:
24 marzo 2009

http://www.comune.genova.it/portal/template/viewTemplate?templateId=tv25f11e2_layout_f4orph1ngm.psm