

Con BiblioTu l'utente (online) partecipa di più

Un progetto dell'Istituzione biblioteche di Roma per rafforzare l'interazione e il dialogo in rete

Massimo Greco

Responsabile ICT Biblioteche di Roma
m.greco@bibliothediroma.it

Premessa: le biblioteche di Roma in rete

Per capire cos'è BiblioTu occorre fare un passo indietro e ripercorrere brevemente la nostra storia recente.

L'Istituzione Biblioteche di Roma nasce alla fine del 1996 raccogliendo sotto un'unica direzione le biblioteche del Comune di Roma fino a quel momento decentrate alle circoscrizioni. Da subito risulta chiaro che la realizzazione del collegamento in rete di tutte le biblioteche del sistema è una priorità vincolante per la progettazione e la crescita dei servizi. Il progetto si concretizza nel 2000 con il completamento dei collegamenti e la "fusione" dei dati dei cataloghi provenienti dalle singole biblioteche: nasce così il nostro catalogo centrale, con una base dati iniziale di circa 350.000 notizie. Questo risultato ci consentirà di pubblicare da subito un OPAC, in un primo momento esclusivamente per la ricerca dei titoli e successivamente arricchito con alcune funzionalità interattive per l'utente: l'accesso immediato alle disponibilità del titolo e quindi alla richiesta di prestito ed alcuni servizi di profilo ("Le mie ricerche", "Le mie bibliografie"...).

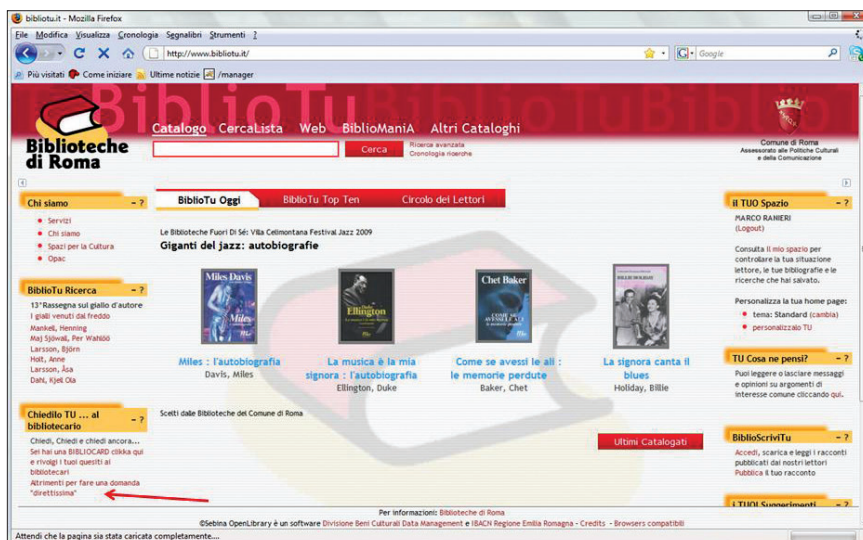
La possibilità di offrire online ai nostri utenti un accesso diretto ai servizi ci sembrava all'epoca un risultato eccellente o quanto meno soddisfacente, ma il panorama

della rete negli ultimi anni è fortemente e rapidamente mutato. La diffusione della banda larga ha portato con sé un arricchimento delle informazioni prima e delle relazioni poi, tale da rendere inadeguati i nostri OPAC.

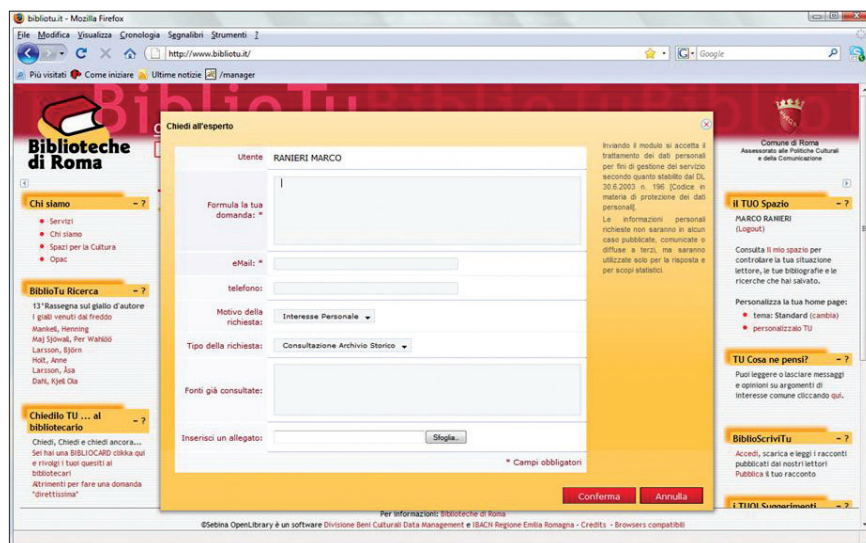
Sono nati tantissimi siti che regalano spazio, posta elettronica, possibilità di creare relazioni e soprattutto si sono sviluppati i motori di ricerca come Google. In pochi anni internet ha conosciuto un'evoluzione provocando un profondo cambiamento culturale, specialmente nelle giovani generazioni che sono ormai abituate ad alcuni strumenti come il monocampo di ricerca e l'ordinamento per ri-

levanza che, se da una parte "banalizzano" i risultati della ricerca, dall'altra oggettivamente sono facili da usare e quasi sempre restituiscono il dato cercato, in parole povere funzionano.

Non solo, anche tanti progetti "innovativi" sono stati di fatto resi obsoleti dalla diffusione di strumenti come YouTube, Wikipedia, Dspace, gratuiti e facili da usare, che hanno costretto anche grandi realtà, come per esempio la RAI, ad adattare la propria strategia passando dalla competizione alla adesione e creando un canale dedicato su YouTube, pur avendo sul sito istituzionale un proprio servizio di streaming video.



Home page di BiblioTu: la pagina di agosto è stata dedicata agli stand delle "biblioteche fuori di sé" presenti al Festival Jazz ed alla rassegna sul giallo d'autore. Sulla sinistra nel widget BiblioTuRicerca le proposte di approfondimento della redazione. Dalla home page è possibile effettuare una domanda "per direttissima" al bibliotecario.



La risposta del bibliotecario arriverà al lettore tramite posta elettronica

Altro esempio significativo è la campagna elettorale di Obama, condotta (e vinta) anche grazie a YouTube.

Ecco che, mutato lo scenario, anche la biblioteca di pubblica lettura deve riuscire a produrre una offerta “competitiva” in grado di raccogliere la sfida del web non solo in termini di usabilità ma anche di piacevolezza, per attrarre un sempre maggior numero di utenti. Probabilmente la giusta via non è quella di realizzare il proprio portale alternativo, ma di perseguire l'integrazione tra gli strumenti di accesso ai propri dati e servizi e la possibilità di “allargare” la ricerca ad altri canali e l'uso ad altri servizi. Mi riferisco a uno strumento multiuso che includa *anche* la biblioteca tra le risorse a disposizione, da tenere tra i “preferiti” non solo per l'accesso ai servizi della biblioteca. Viene naturale a questo punto considerare il fatto che finora, nel progettare il nostro sito, siamo sempre partiti dalla analisi della nostra realtà e dalla necessità di dare una forma alla nostra offerta di servizi; occorre invece un cambiamento di approccio, per una progettazione che parta dal punto di vista dell'utente della rete

(e non solo lui): un progetto sviluppato intorno all'utente e non intorno al servizio.

Analogamente, riferendoci invece ai servizi, quello che abbiamo fatto è stato tentare di traslare l'offerta della biblioteca *anche* online e nel tentare questa strada alcuni problemi sono sempre rimasti da parte, perché molto di quanto la biblioteca (ma sarebbe giusto dire la bibliotecaria e il bibliotecario) offre in termini di valore aggiunto all'utente si concretizza nel rapporto diretto, umano, tra l'utente portatore della domanda e l'affiancamento nella ricerca di una risposta o spesso anche solo l'indicazione di una via da percorrere nella ricerca (indirizzamento). Questo servizio che è variamente offerto in tutte le biblioteche del mondo non viene quasi mai alla luce e perciò non è misurato né codificato in termini statistici o di qualità. La necessità di pubblicare i servizi ci obbliga a fotografarli, misurarli, formalizzarli e quindi anche a razionalizzarli in termini di qualità (SLA). Anche se questi problemi non sono ancora totalmente risolti è evidente la necessità di lavorare alla ricerca di nuove modalità di dialogo online con i nostri uten-

ti, anche per valorizzare quanto è presente nelle biblioteche in termini di qualità e professionalità cioè valore umano.

Perché BiblioTu?

Preso atto da parte nostra della necessità di fare qualcosa di nuovo verso gli utenti online, questa necessità si è incontrata con la proposta Data Management di SebinaYou.

Quello che ne è derivato, un sito innovativo e interattivo che non a caso abbiamo voluto chiamare BiblioTu, non è un punto di arrivo, ma piuttosto un esperimento fluido, un *laboratorio permanente* di collaborazione e comunicazione con l'utente nella ricerca di un modo migliore di strutturare l'accesso ai servizi partendo dal suo (tuo...) punto di vista e di conseguenza di nuove modalità lavorative basate su modelli relazionali e partecipati; inoltre questo progetto risponde all'esigenza di sviluppare una politica promozionale più fortemente incentrata sull'oggetto del nostro *core-business*: il libro.

La prima cosa che colpisce digitando <www.bibliotu.it> e accedendo al sito è la presenza delle copertine in evidenza. Il sito si presenta con al centro uno spazio chiamato “BiblioTuOggi” che caratterizza la pagina, spazio dedicato ad un tema scelto dalla redazione che varia con cadenza bisettimanale. Questo spazio contiene una proposta di 4/8 titoli collegati al tema e si estende nel *widget* di sinistra con delle sintetiche bibliografie tematiche di approfondimento.

Cosa contiene quindi la pagina di BiblioTu?

Come quattro tasselli di un puzzle possiamo suddividere i contenuti del portale in quattro famiglie di servizi: i servizi di *ri-*

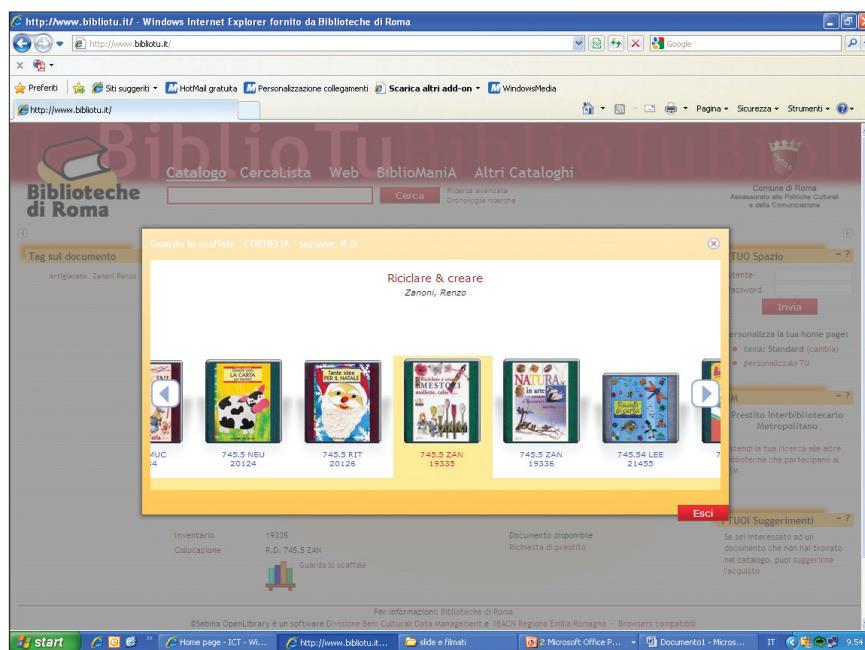
cerca, di presentazione/comunicazione, di accesso diretto ai servizi della biblioteca e infine di partecipazione (web 2.0).

La ricerca si presenta con un singolo campo che emula la “ricerca libera” dell’OPAC e si estende facilmente verso canali esterni che possono essere sia altri cataloghi che repository come YouTube o Wikipedia. La risposta viene ordinata per rilevanza e dovrebbe garantire maggiori probabilità di avere tra i primi il risultato effettivamente ricercato.

Queste sono funzioni offerte dal prodotto SebinaYou; da parte nostra abbiamo introdotto la ricerca automaticamente estesa al gruppo delle biblioteche aderenti al PIM (Prestito Interbibliotecario Metropolitano) che parte automaticamente e restituisce in prima battuta un numero che serve a indicare la presenza e la quantità di ricorrenze sul canale PIM: se richiesto è possibile rilanciare la ricerca specifica per visualizzare il risultato in dettaglio e quindi accedere direttamente alla richiesta di prestito.

In questo caso quindi lo strumento web ci ha aiutato a “fare rete” con realtà esterne senza dover interagire a livello applicativo/gestionale.

Giunti all’individuazione di un titolo specifico colpisce subito la copertina che, insieme al testo estratto dall’abstract del catalogo, arricchisce e completa la presentazione del volume. A questo punto ci chiediamo: cosa vorrebbe o potrebbe voler fare l’utente con questo libro? Naturalmente, chiederlo in prestito! Ma anche comprarlo? Scambiarlo con un sistema di *book-crossing*? Venderlo? Averlo consegnato a casa in prestito o in vendita? Leggerlo full text online? La fantasia si scatena: anche se questo elenco è solo una provocazione sono sicuro che in futuro potremo arricchirlo con altre



La notizia si presenta corredata di copertina e testo estratto automaticamente dall’abstract del catalogo. È anche possibile scorrere lo scaffale della biblioteca con i titoli presenti accanto a quello visualizzato. In tal modo il lettore può visitare virtualmente tutta la biblioteca scelta.

domande e con alcune risposte, sempre senza perdere di vista quella che è la *mission* istituzionale delle biblioteche di pubblica lettura.

Per quanto riguarda lo spazio dedicato alla presentazione/comunicazione, il sito si presenta con

tre home page che abbiamo chiamato: “BiblioTuOggi”, “TopTen” e “Circolo dei Lettori”.

“BiblioTuOggi” costituisce la home page principale e come abbiamo già detto è utilizzata per mettere in evidenza un evento o una tematica che caratterizza il si-

to per il periodo, la scelta è curata dalla redazione prendendo spunto dal calendario degli eventi del sistema.

In collegamento con BiblioTuOggi il *widget* BiblioTuRicerca contiene delle bibliografie di approfondimento ovvero delle proposte di lettura collegate al tema principale, non esaustive ma deliberatamente tagliate in modo netto; le bibliografie complete sul tema, se ritenute valide dalla redazione, vengono salvate e pubblicate in Bibliomania.

In questo modo il canale delle bibliografie viene costantemente alimentato con elenchi curati dai bibliotecari e, inoltre, rimane una traccia delle tematiche a cui sono state dedicate le home page. "TopTen" è la pagina dedicata alla pubblicazione dei 10 titoli più prestati nel sistema. Il dato è ricavato da una interrogazione per il periodo che va dal giorno della richiesta ai sei mesi precedenti; abbiamo quindi una finestra temporale che si sposta in avanti "leggendo" il dato statistico, in considerazione del fatto che un prestito dura 30 giorni e che quindi non avrebbe senso ricercare su di un periodo troppo breve. La decisione della redazione è di procedere all'aggiornamento della pagina "TopTen" con cadenza fissa ogni 15 giorni.

"Circolo dei Lettori" è la pagina dedicata ai lettori che partecipano ai circoli di lettura, nell'ottica di coinvolgere una categoria di utenti già molto attivi e dedicare loro uno spazio che in futuro si dovrà arricchire di altre nuove funzionalità. Il coinvolgimento dei lettori, a partire da quelli iscritti ai circoli, mira ad innescare l'interazione degli utenti con la famiglia dei servizi web 2.0, che costituisce la parte più "stuzzicante" del progetto ed è totalmente in corso di sviluppo. Consideriamo infatti le funzionalità base offerte da Sebina

You (la possibilità di postare commenti e voti ai libri e pubblicare le proprie bibliografie) soltanto come una base di partenza nell'ottica di cercare un sempre maggiore coinvolgimento attivo dei lettori: il primo esperimento su questo tema è "BiblioscriviTu", uno spazio che consente agli utenti del sistema di pubblicare liberamente propri testi. Il progetto è in fase di avvio e dovrà essere "lanciato" con il supporto di iniziative a tema, con il coinvolgimento attivo di tutte le biblioteche del sistema. Non posso non parlare anche della nascita della redazione: un passaggio fondamentale per la vita del progetto. La redazione è costituita da colleghi che continuano ad essere in organico agli uffici di appartenenza; nell'ordine di servizio quindi sono stati citati i nominativi dei redattori ma anche le collaborazioni permanenti. Il segnale importante è la formalizzazione di un rapporto con gli uffici che fanno comunicazione ed attività culturali, nel tentativo di realizzare una comunicazione coerente. La redazione opera anche come collettore di collaborazioni raccogliendo le proposte di temi e le bibliografie prodotte dalle biblioteche nell'intento di valorizzare il lavoro dei colleghi e stimolare una attività allargata alla partecipazione più ampia



possibile. La redazione mantiene la propria autonomia nelle scelte finali legate alla pubblicazione, così da dare un taglio "forte" alla pagina e alle proposte di lettura correlate presentate nel *widget* "BiblioTuRicerca". Ci si attende dalle biblioteche del sistema una intensa collaborazione nell'attività di coinvolgimento dei lettori (promozione e feedback).

In conclusione, BiblioTu è per noi una opportunità di rilancio del servizio, di promozione, di sviluppo di nuovi spazi di interazione e conversazione con gli utenti, ma anche la piattaforma tecnologica giusta per "fare rete" su progetti di servizio con vecchi e nuovi partner, pubblici o privati.

Abstract

The article describes history and features of the web site "BiblioTu", developed by Rome public library network (Istituzione biblioteche di Roma) in order to exploit the opportunities offered by the so-called "Web 2.0" and its "collaborative" tools. The goal is to strengthen the communication between public libraries and their users.