

Biblioteca civica di Settimo Torinese

<<http://www.biblio.comune.settimo-torinese.to.it/nbiblio/default.htm>>

“Il postino Fred, un postino qualunque, dell’immenso sistema postale degli Stati Uniti, padroneggiava la più importante capacità lavorativa del XXI secolo, cioè l’abilità di creare valore per i clienti, senza ulteriori investimenti economici” (Mark Sanborn, *Il fattore Fred: come fare in modo speciale anche la cosa più semplice*, Milano, Corbaccio, 2005).

Ma che “c’azzecca”, come direbbe qualcuno, Fred il postino di Denver con il sito web della Biblioteca civica “Cesare Gasti” di Settimo Torinese?

Ebbene la filosofia del “fattore Fred”, come l’ha ribattezzata Sanborn, pare essere penetrata anche in questo sito.

Infatti questo sembra avere il suo *focus* proprio sul concet-

to di “servizio personalizzato” sia per l’utente locale sia per quello remoto, ovvero un utente sfuggente, non conosciuto, capitato per caso. E non mi riferisco solo ai “tradizionali” servizi a distanza (come “Proposte di acquisto”, dove l’utente può richiedere alle biblioteche l’acquisto oltre che di libri, anche di cd-rom, dvd, film e documentari, cd musicali, quotidiani e riviste oltre a bibliografie tematiche per adulti e ragazzi), qui ci si spinge oltre, offrendo all’utente altri servizi web come “Risorse Internet”, “Risorse per chi studia”, “Usare la rete”, “Biblioteca digitale” ecc.

Ma non basta: il sito offre anche una tipologia di servizio innovativa nel panorama delle biblioteche italiane. Mi riferisco al servizio “Tienin-

formati”, il cui link compare nella colonna di destra della home page, con un denso micro-content di spiegazione, evidenziato da un box di colore nero, con testo bianco: si punta anche sul colore per dare massima evidenza a questo nuovo servizio. “Tieninformati” è un sistema di comunicazione multicanale che la Biblioteca di Settimo Torinese realizza in collaborazione con ASMTel, Azienda informatica del gruppo ASM spa di Torino.

Si può così accedere a un ampio portafoglio servizi delle biblioteche: dopo un’iscrizione preliminare, l’utente riceverà periodicamente sul proprio cellulare o nella sua casella di posta elettronica (scegliendo l’opzione più comoda), le novità della biblioteca (acquisti recenti di libri e documenti multimediali), ma anche sugli eventi culturali, i corsi e tutte le iniziative. L’utente può costruirsi un profilo personale, dove richiedere un acquisto o fare la proposta di un evento o di un corso, scrivere allo staff bibliotecario e infine, in qualità di amministratore, archi-

viare o aggiornare le proprie scelte. Questo servizio ha sede in un sotto-sito che compare nel browser come una finestra aggiuntiva, ed è raggiungibile alla URL <<http://bibliosettimo.tieninformati.it/index.aspx>>. Partendo dalla home page, su ampio sfondo bianco, troviamo in alto, in orizzontale, la barra di navigazione principale che propone quattro macro-aree: Home, Biblioteca civica Cesare Gasti, Biblioteca multimediale, Archivio documenti e infine Ente di appartenenza Comune di Settimo Torinese. Questa barra di navigazione principale è progettata su schema fisso e ritorna costante in tutte le pagine.

Sopra la barra di navigazione, ci sono i loghi non linkabili (perché?) della biblioteca, lo stemma del Comune di Settimo e altre immagini. Già, perché questo sito accoglie due strutture bibliotecarie: la Biblioteca civica “Cesare Gasti” e la nuova Biblioteca multimediale, che è una “costola” distaccata della prima, ben evidenziata nei link con propri indirizzi



Un particolare del sito web della Biblioteca di Settimo Torinese. Nella pagina a fronte la home page di “Trovarsi in rete”

(con mappe della città ingrandite), staff (dove si scopre che anche il fattorino ha un proprio indirizzo e-mail), modalità di utilizzo dei servizi, documenti offerti, modalità di iscrizione al prestito... Sarebbe opportuno anche per la Biblioteca multimediale indicare i nomi e gli indirizzi e-mail dello staff che vi lavora, non rimandando al sito web generale della Cooperativa Biblio Ide@, che gestisce il servizio.

Le due biblioteche sono "rimesse assieme" nel catalogo, che cumula libri e documenti multimediali, con l'aggiunta della "terza biblioteca" che fa capolino con un unico link in home page, la Biblioteca Multi2 Gobetti.

L'organizzazione della navigazione nel sito è strutturata su una barra di navigazione principale, posta in orizzontale con menu a tendina, che si attiva al passaggio del mouse (*rollover*), con menu a cascata. Così dall'area "Biblioteca civica Cesare Gasti" si attiva un menu contenente sei link: Informazioni, Catalogo, Periodici, Storia locale, Ragazzi, Multicultura. Dall'area "Biblioteca multimediale" si attiva un menu ridotto, di quattro link: Informazioni, Catalogo, Risorse Internet, Attività. Andando avanti dall'area "Archivio documenti" si attiva un menu ancora più ridotto, composto da tre link: Consigli, Convegni e corsi, Iniziative.

Infine l'ultima area relativa all'Ente di appartenenza rinvia al sito web del Comune di Settimo. Si ha così un effetto, chissà se ricercato o casuale, di menu a tendina che crescono o decrescono a partire da destra o da sinistra della home page.

Questi menu a cascata contengono poi altri link interni, che purtroppo non sono

indicati da nessun segno o simbolo: così l'utente può sentirsi "spiazzato" quando di fronte al link Informazioni, contenuto nella macroarea "Biblioteca civica Cesare Gasti", si trova aperto un altro menu a cascata contenente altri link (Informazioni generali, Indirizzo e orari, Iscrizione e prestito, Non vedenti e Altri servizi).

Un aiuto viene dall'uso del colore: se ne hanno a disposizione tre, ovvero il blu di default, il blu scuro che segnala un'azione, mentre il rosa indica la pagina specifica, dove l'utente si trova in quel momento. Inoltre per agevolare la navigazione contestuale si fa uso delle "briciole di pane" (*bread crump*): peccato che queste appaiano in fondo a ogni pagina, rendendo quindi l'informazione non accessibile in modo immediato. Secondo le raccomandazioni del Progetto Minerva, infatti, le "briciole di pane" andrebbero "inserite proprio all'inizio (prima riga, allineate a sinistra) della zona contenuta della Struttura di pagina. In questo modo sono immediatamente visibili e non sacrificano molto dello spazio dedicato ai contenuti veri e propri" (Ministero per i beni e le attività culturali, *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*, a cura di Fedora Filippi, 2004, copia a stampa della versione elettronica on-line <<http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria-i.htm>>, p. 120).

Tornando alla home page, il "corpo" della navigazione secondaria si struttura in verticale, disponendo lo spazio in tre grandi "zone": il corpo centrale è occupato dalla promozione di eventi recenti delle biblioteche, sia per adulti che per ragazzi. Scorrendo la pagina si propongono

no anche i loghi dell'AIB e della campagna "Non pago di leggere", con link sia testuali che nei rispettivi loghi. Nella parte di sinistra, definita da un box di colore blu tenue, si ripropongono alcuni collegamenti già osservati nella barra di navigazione principale: le pagine relative alla localizzazione spaziale nella città delle biblioteche; seguono le voci relative al catalogo, con le pagine di "Proponi un acquisto" e "Servizi in rete". È proprio questo link il "cuore pulsante" del sito, che si spinge a caccia dell'utente locale o remoto che sia, sfruttando le potenzialità del tecnologico-virtuale... "leading the Web to its full potential"!

Nella parte di destra, evidenziata da un box in verde, si propongono i link al servizio "Tieninformato", poi altri link di risorse categorizzate con la voce "Progetti", che sono veri e propri sottositi satelliti.

Fra questi merita di essere menzionato "Trovarsi in rete", sito che raccoglie progetti di lettura e scrittura multimediale e digitale, con risorse e link nel settore, sui concorsi di scrittura mutante organizzati dalla biblioteca,

incontri con esperti e inoltre forum e mailing list. Il progetto, nato da un convegno del 1999, è visibile presso l'URL <<http://www.trovarsinrete.org/>>.

Tutte le pagine in basso, area *footer*, sono "firmate" da un responsabile, di cui è indicato il nome e l'indirizzo e-mail: dovrebbero però essere presenti anche altre informazioni basilari, come la data di creazione e di aggiornamento della pagina.

Per concludere, il sito si presenta come una risorsa che punta a essere un "oltre" dello specifico bibliotecario: il sito web bibliotecario di Settimo Torinese punta ad essere una "piazza virtuale", un luogo di incontro e di scambio per lettori e cyberlettori, appassionati di informatica e culture digitali.

Sarà auspicabile per il futuro che l'intero sito venga ridisegnato, tenendo conto dei criteri e delle normative sull'accessibilità, ad oggi non ancora presenti. Buon lavoro!

(Ultima consultazione: 9 giugno 2005)

Annalisa Serafini

Firenze
annaliseserafini@libero.it