

# Cap. II- L'applicazione Web della biblioteca Comunale "L. Fumi" di Orvieto

## **L'identità della biblioteca**

Questo capitolo ha per oggetto lo spazio Web della biblioteca comunale "Luigi Fumi" di Orvieto, contenuto all'interno del sito ufficiale dell'ente di riferimento. La finalità è analizzare l'applicazione bibliotecaria per poi fare qualche considerazione sui possibili miglioramenti e/o ampliamenti, si tratta quindi di tenere bene in conto i concetti di qualità, usabilità e accessibilità, criteri che ho trattato ampiamente nel mio precedente lavoro<sup>1</sup>.

Luigi Fumi<sup>2</sup>, archivista orvietano, nel 1921 prende contatti con il comune per cedere le proprie raccolte personali e metterle a disposizione della comunità; concretamente si tratta di aggiungere materiale bibliografico a quello precedentemente accumulato dall'amministrazione comunale proveniente da raccolte private ed ecclesiastiche; non bisogna dimenticare gli effetti della legge sulla soppressione degli Ordini Religiosi, in particolare il passaggio di proprietà di beni librari di diversi conventi, svoltasi negli anni successivi all'unità del Regno d'Italia. La biblioteca è poi aperta al pubblico nel 1931.

Ora non esiste una mission della biblioteca che è esplicitamente espressa, ci sono tuttavia due chiare tendenze<sup>3</sup> che non necessariamente si escludono a vicenda, una è la funzione di biblioteca

---

<sup>1</sup>Daniele FALCINELLI "Biblioteche pubbliche italiane sul Web. Caratteristiche e funzionalità" [Tesi di laurea discussa presso l'Università degli Studi della Tuscia, Facoltà di Conservazione dei Beni Culturali, a maggio 2004], Viterbo, 2002/2003.

<sup>2</sup>Maria Luisa SALVADORI "Le provocazioni di un archetipo locale. Luigi Fumi e la biblioteca comunale di Orvieto", Atti della giornata di studi "Luigi Fumi. La vita e l'opera nel 150° anniversario della nascita (Orvieto, 3 dicembre 1999)", estratto da "Bollettino della Deputazione di Storia Patria per l'Umbria", volume XCVIII (2001), Perugia, 2001.

<sup>3</sup>Maria Luisa SALVADORI (a cura di) "Per una biblioteca diversa in una nuova sede. Appunti di lavoro" [Documento interno della Biblioteca Comunale "L.Fumi"], 1997; "Check-up della collezione moderna della Biblioteca Comunale "L. Fumi" di Orvieto" [Documento interno della Biblioteca Comunale "L.Fumi"], Roma, 1998.

storica (i fondi antichi ammontano a 30.000 volumi circa, su un totale di oltre 103.000, tenendo conto delle sezioni ragazzi e trascurando disegni, fotografie ecc.), l'altra la funzione di biblioteca aperta all'uso dell'intera comunità, e non solo degli studiosi. Questa è la prospettiva che ha la direttrice Maria Luisa Salvadori, su questa traiettoria Giovanni Solimine ha stilato nel 1998 un progetto<sup>4</sup> per definire l'organizzazione spaziale dei servizi all'interno della nuova sede nel complesso dell'ex-convento di San Francesco; ora sono in corso i lavori sull'immobile, quando possibile avverrà il trasferimento, secondo il progetto non si dovrebbe trattare di un semplice trasloco ma di una riorganizzazione e revisione dei servizi bibliotecari.

L'applicazione Web bibliotecaria dovrebbe presentare l'identità della biblioteca (se possibile anche tramite la mission), quindi i tipi di pubblici cui si rivolge, sulla base dei servizi e delle raccolte; inoltre dovrebbe aggiornare sulla situazione d'avanzamento dei lavori sulla nuova sede. La direttrice considera particolarmente importante presentare il settore ragazzi (già affermato tra gli utenti), i fondi locali e i fondi antichi; coerentemente con la duplice natura che dovrebbe ispirare le finalità istituzionali. Bisogna ricordare però che un sito bibliotecario deve assumere una certa fisionomia e proporre determinati servizi senza per questo tenersi ancorato esclusivamente alle necessità e capacità dei tradizionali target d'utenti, vale a dire che il navigatore reale e l'utente potenziale del sito non coincidono necessariamente con l'utente reale e potenziale "tradizionale"; questa differenza assume un peso rilevante quanto più lo spazio Web è esteso, interattivo, ricco di servizi, e comunque è un fattore sempre presente, poiché la "comunità virtuale" è composta di soggetti diversi che in comune hanno di sicuro solo due elementi: un qualunque accesso alla Rete e interesse ai contenuti e/o servizi proposti dall'applicazione Web.

### **Applicazione della griglia descrittiva**

Scheda descrittiva

Biblioteca Comunale "L. Fumi"

Orvieto (TR)

---

<sup>4</sup>Giovanni SOLIMINE "Progetto dei servizi della nuova Biblioteca Comunale di Orvieto. Prime ipotesi di lavoro" [Documento interno della Biblioteca Comunale "L. Fumi"].

<http://www.comune.orvieto.tr.it/I/389FDA06.htm><sup>5</sup>

1, title: il titolo HTML della pagina capostipite “Comune di Orvieto - Studiare : Biblioteche - Biblioteca Comunale &quot;L. Fumi&quot; ” e quello della pagina dedicata alle sedi distaccate “Comune di Orvieto - Studiare : Biblioteche - Biblioteche per Ragazzi” sarebbero più immediate eliminando “ - Studiare : Biblioteche”.

2, DC: nessun uso di metadati Dublin Core.

3, autore: non indicato.

4, data di creazione: non indicata.

5, data d’aggiornamento: non indicata.

6, editore: non indicato esplicitamente.

7, URL: complicato da ricordare e poco comprensibile, specie nel dominio finale.

8, motore di ricerca interno: nelle due pagine controllate a sinistra si trova il termine cliccabile “Cerca” che apre una maschera di ricerca funzionante; vale per l’intero sito ufficiale del comune.

9, mappa del sito e “briciole di pane”: la mappa del sito è disponibile partendo dal link dell’homepage ma non è raggiungibile dalle pagine della biblioteca; le “briciole di pane” sono poste verticalmente sul lato destro e sono collegate con delle frecce discendenti, la sequenza delle “briciole” è preceduta da “Sei in: ”.

10, navigazione: allineate sulla sinistra, dall’alto in basso troviamo “Comune di Orvieto – Sito web ufficiale” (conduce all’homepage), una freccia orizzontale orientata a sinistra (porta alla pagina precedente), poi “Home page” (funzionante), “Cerca” (conduce ad un motore di ricerca che copre tutto il sito), “News” (porta in una pagina da cui è possibile accedere ai comunicati stampa del comune dell’anno in corso raccolti per mese). Sulla destra, tra le “briciole di pane” sono cliccabili i termini: “HOME”, “Studiare”, “Biblioteca Comunale “L. Fumi””, “Biblioteche per

---

<sup>5</sup>“Comune di Orvieto. Studiare. Biblioteche. Biblioteca Comunale L. Fumi”,  
<http://www.comune.orvieto.tr.it/I/389FDA06.htm> ultima consultazione: 04/02/2005.

Ragazzi” che conducono alle rispettive sezioni; sull’estrema destra c’è una barra di scorrimento verticale. In alto, in posizione centrale è cliccabile un’immagine che conduce alla sezione “Studiare”.

11, link alla pagina capostipite: vedi nel punto precedente “Biblioteca Comunale “L. Fumi””.

12, e-mail: disponibile nella pagina “Comune di Orvieto - Cultura e Tempo Libero : Biblioteca Comunale "L. Fumi" -> Info”.

13, e-mail del responsabile del sito: assente.

14, forum: assente.

15, FAQ: assenti.

16, registro degli ospiti: assente.

17, registro dei desiderata: assente.

18, registro dei reclami/suggerimenti: assente.

19, link alle risorse esterne: funzionanti, ma in pratica si tratta solo di due icone trattate al punto numero 24.

20, caricamento della pagina: il tempo necessario è adeguato.

21, nome e/o logo della biblioteca: la biblioteca ora non ha un logo, il nome è presente in modo evidente nella pagina capostipite ma non nell’altra.

22, nome e/o logo dell’ente di riferimento: in alto a sinistra c’è il logo (molto piccolo) del comune con accanto “Comune di Orvieto – Sito web ufficiale”, si tratta di una zona attivata come link.

23, link all’homepage dell’ente di riferimento: corrisponde a quanto descritto al punto precedente.

24, dichiarazione di conformità alle linee guida del WAI: in fondo alla pagina si trovano due icone che testimoniano l’adesione alle raccomandazioni del W3C riguardanti HTML 4.01 e CSS.

25, traduzione: assente.

26, uso del comando “alt” o d’etichette testuali: nella parte centrale in alto la zona attivata per il link alla sezione “Studio” è composta di un’immagine senza etichetta testuale, l’uso del comando

“alt” visualizza “Torna all’indice: Studiare”; anche accanto alle due icone in fondo alla pagina al passaggio del cursore appaiono delle indicazioni (“Valid html 4.01!” e “Valid CSS”).

27, informazioni generali: ci sono i recapiti telefonici, fax, indirizzi e orari d’apertura (compreso l’orario estivo e il mese di chiusura), può però generare confusione la parziale duplicazione dei dati nella pagina dedicata alle sezioni distaccate, infatti verso il fondo della pagina le biblioteche per ragazzi sono elencate di nuovo, identificandole con la scuola in cui hanno sede (per esempio “SCUOLA ELEMENTARE ORVIETO SCALO” invece di “Biblioteca Ragazzi di Orvieto Scalo”) e le informazioni sono ripetute solo in parte, tralasciando l’indicazione dell’orario estivo, del mese di chiusura, dell’indirizzo completo; l’indicazione riguardante la menzione della “BIBLIOTECA “IDA GRASSINI DI SARRO”” compare solo a questo punto e non nella precedente elencazione, si tratta di un dato non aggiornato poiché ora quella sede non è più attiva; manca la presentazione della biblioteca, le informazioni storiche sulla stessa, la dichiarazione della mission, l’indicazione della qualità e della consistenza del patrimonio bibliografico, le informazioni sui cataloghi in loco.

28, servizi locali: la pagina capostipite elenca i servizi offerti, non è chiaro però se questi valgano pure per le sezioni ragazzi; non è chiaro in cosa consista il “prestito assistito per gruppi classi”.

29, servizi remoti: assenti.

30, documentazione: assente, comunque la biblioteca non possiede una carta dei servizi e il regolamento disponibile è vetusto.

31, risorse esterne: nessun VRD.

32, surrogati digitali o giornali elettronici: assenti.

Nota: ad indicare la presenza dello spazio bibliotecario all’interno del sito ufficiale del Comune d’Orvieto è stata la direttrice Maria Luisa Salvadori. Sulle due pagine finora descritte va segnalato l’uso di un carattere troppo piccolo (con corpo 7,5) per la maggior parte dei testi, invece un carattere con almeno corpo 10 faciliterebbe la lettura, soprattutto per ipovedenti. Per quanto

riguarda le informazioni è ben visibile l'indicazione della Dott.ssa Maria Luisa Salvadori, come responsabile, in entrambe le pagine nello spazio sopra la piega, forse più propriamente andrebbe definita come direttrice e indicati i nomi delle responsabili di ognuna delle tre sezioni ragazzi. Dalla sezione "Cultura e Tempo Libero" il navigatore può raggiungere due pagine che sono un duplicato, con qualche variazione grafica e contenutistica, dello spazio sinora descritto; nella pagina dedicata alla biblioteca comunale (titolo HTML "Comune di Orvieto - Cultura e Tempo Libero : Biblioteca Comunale "L. Fumi" -> Info") compare in più l'indirizzo mail cliccabile della biblioteca, assente invece nella pagina corrispondente; le informazioni sulle biblioteche ragazzi (titolo HTML "Comune di Orvieto - Cultura e Tempo Libero : Biblioteche Ragazzi -> Info") ripetono i soli dati incompleti ed erronei (vedi il punto 27) della parte finale della pagina corrispondente; in entrambi le pagine manca in cima al testo il nome della biblioteca, al suo posto c'è la vaga dizione "Info", una corretta indicazione di dove ci si trova è in ogni modo data dalle "briciole di pane" e dalla barra del browser. C'è una "pagina d'ingresso" in cui è possibile cliccare i termini "Sito internet" oppure "Sito accessibile", nel primo caso si arriva all'homepage del sito finora descritto, nel secondo caso si arriva all'homepage della versione "accessibile" degli stessi contenuti; in questo spazio "parallelo" non sono usate immagini o icone, i link sono in blu e sottolineati da righe tratteggiate (al passaggio del cursore diventano rossi), gli sfondi sono grigi, neri o blu; le briciole di pane sono poste orizzontalmente nella parte superiore della pagina; è data quindi più visibilità ai contenuti, eliminando orpelli e aspetti meramente decorativi; peccato per la mancanza di un motore di ricerca interno.

### **Considerazioni generali**

Lo spazio Web della biblioteca comunale "L. Fumi" d'Orvieto si presenta come un "depliant", questa definizione non ha un significato necessariamente negativo, semplicemente vuol dire che propone le informazioni considerate fondamentali, quindi un "nocciolo" informativo intorno al quale potrebbero svilupparsi altre pagine e altri servizi (OPAC, biblioteca digitale, registro dei desiderata, dei reclami/suggerimenti ecc.) oppure potrebbe non affrontare modifiche sostanziali.

Aldilà delle strade che intraprenderà lo spazio bibliotecario, alcuni piccoli aggiustamenti comunque potrebbero dare dei risultati rilevanti per la qualità della risorsa fin da subito; a questo proposito bisogna tener conto che la presenza in linea non è singola (tramite sito proprio), ma è multipla (all'interno del sito comunale che ingloba diversi uffici, servizi, iniziative ecc.), quindi lo spazio bibliotecario può beneficiare d'appropriati link interni al sito, di una nidificazione corretta, di una struttura informativa di supporto decisamente vasta.

Questi aspetti sono da rilevare non solo perché influenzano la navigazione e l'accesso, ma anche perché potrebbero essere valorizzati per rendere pienamente la biblioteca (nella sua versione in linea in questo caso) "fornitrice privilegiata di contenuti"<sup>6</sup> coerentemente con la tradizione dell'istituzione bibliotecaria; insieme a musei ed archivi le biblioteche devono svolgere il ruolo di centri di documentazione relativamente al patrimonio culturale diffuso sul territorio di riferimento (monumenti archeologici, architettonici e storico-artistici); tra i contenuti Web non può mancare, oltre all'indicazione generale della quantità e della qualità del patrimonio bibliografico, la chiara comunicazione della consistenza, della qualità, della copertura cronologica, geografica, linguistica che riguarda il materiale attinente ai valori etnografici, antropologici, archeologici, storico-artistici, geografici, paesaggistici e culturali in genere, che caratterizzano l'ambiente orvietano. Per un turista è importante sapere se esistono guide turistiche e mappe aggiornate che possono essere prese in prestito, oppure documentazione specifica su particolari monumenti (Duomo, pozzo di San Patrizio ecc.), sarebbe bene indicare se esistono delle versioni in inglese o in altra lingua straniera; per coloro che necessitano d'informazioni locali più approfondite (di carattere divulgativo o specialistico) sarebbe utile sapere quale o quali temi (di carattere artistico, storico, economico, demografico o altro) sono maggiormente documentati. Ovviamente una chiara ed esplicita definizione della mission deve ispirare la ricerca del navigatore e le proposte della biblioteca, al fine di capire il ruolo che le raccolte e servizi possono e devono proporre. Va

---

<sup>6</sup>MINERVA WORKING GROUP 5 "Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali. Criteri, linee guida e raccomandazioni generali. Versione 1.0 – Draft", [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_0draft/qualitycriteriaita1\\_0.pdf](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_0draft/qualitycriteriaita1_0.pdf), ultima consultazione: 04/02/2005.

segnalata la presenza sul territorio di musei, centri di documentazione, associazioni, archivi che possono offrire contenuti differenti per approfondimento e/o per forma (sempre riconducibili al contesto locale); per esempio musei che documentino le tradizioni popolari, oppure il patrimonio archeologico della zona possono anche possedere monografie, periodici, opere di consultazione, materiale fotografico, audiovisivo, cartoline attinenti ai temi di specializzazione, disponibile al prestito oppure alla sola consultazione; nel caso istituti del genere posseggano applicazioni Web ufficiali gli URL andrebbero evidenziati in funzione di link.

Un naturale obiettivo di un sito bibliotecario è la digitalizzazione dei documenti più diversi (manifesti, carte geografiche, manoscritti ecc.) in modo da permetterne la fruizione remota, da questo punto di vista la biblioteca “L. Fumi” ha riversato su CD una parte dei periodici storici per ragazzi posseduti in versione cartacea, quindi un’eventuale evoluzione verso la biblioteca digitale potrebbe partire da questo risultato già raggiunto. Un’iniziativa del genere non necessariamente deve proporre fin dall’inizio un sistema capace di permettere la ricerca, la selezione e l’accesso a numerosi surrogati digitali, ma può limitarsi alla presentazione d’uno o due esempi, magari piccole immagini cliccabili dotati da etichette testuali, capaci quindi essere ingrandite a discrezione dell’utente e fruite comodamente dal punto di vista letterale e grafico.

### **Obiettivi specifici**

Il “Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali”<sup>7</sup> definisce i 12 obiettivi che riguardano un’applicazione culturale pubblica (a parte è considerata la questione della digitalizzazione), e chiarisce in particolare cosa significano per un’applicazione bibliotecaria; considerando le caratteristiche di uno spazio “depliant” mi sembra necessario restringere il numero di tali obiettivi a 4 (presentare l’identità della biblioteca, rendere trasparente l’attività della biblioteca, garantire la trasparenza dell’applicazione Web, operare per l’incremento della fruizione dei Beni Culturali in campo turistico) e delimitare i punti d’intervento.

---

<sup>7</sup>MINERVA WORKING GROUP 5 “Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali. Criteri, linee guida e raccomandazioni generali. Versione 1.0 – Draft”, [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_0draft/qualitycriteriaita1\\_0.pdf](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_0draft/qualitycriteriaita1_0.pdf), ultima consultazione: 04/02/2005

L'identità della biblioteca deve essere presentata esplicitamente e chiaramente, in questo lo spazio della biblioteca "L. Fumi" è carente; si tratta di presentare l'istituto e la sua storia (anche in relazione al territorio), informazioni sulla consistenza del posseduto e su particolari fondi (quello antico e quello locale paiono rilevanti), sulla struttura fisica della sede principale e delle altre, sul numero di tavoli, posti a sedere, posti per lettura microfilm per ogni sala di lettura, sulle caratteristiche dei cataloghi in sede, sulle finalità istituzionali (mission), in generale sul contenuto culturale e scientifico prodotto, conservato, diffuso e/o tutelato, sulla struttura gestionale. La dott.ssa Maria Luisa Salvadori andrebbe indicata come direttrice (non come "responsabile") e andrebbe resa esplicitamente la dipendenza delle sezioni ragazzi dalla sede centrale, vale a dire la loro natura di sedi distaccate e non autonome, ciò anche con l'aggiunta, in posizione evidente, della denominazione completa della biblioteca.

Un altro obiettivo fondamentale è rendere trasparente l'attività della biblioteca, vale a dire rendere pubbliche le modalità d'accesso e di fruizione ai servizi, orari d'apertura, orari particolari per alcuni servizi se necessario; vanno descritte responsabilità e funzioni d'uffici e personale, non sono da trascurare informazioni su mostre, corsi, convegni ecc. Nello spazio bibliotecario sarebbe bene evidenziare in funzione di link le iniziative principali cui la biblioteca è titolare in modo esclusivo o in collaborazioni con altri (p. es. "Venti Ascensionali"), in modo da permettere un rimando ipertestuale a specifiche pagine interne al sito, almeno dovrebbe essere data una generale indicazione del tipo di corsi e d'attività che periodicamente la biblioteca propone; in realtà la cosa migliore sarebbe un vero e proprio calendario delle iniziative, ma dovrebbe essere possibile un costante aggiornamento dei dati e quindi risorse adeguate per garantire coerenza nel tempo. Andrebbero eliminate inutili e forvianti duplicazioni di dati, come avviene all'interno della pagina dedicata alle sezioni ragazzi (vedi il punto 27 della scheda); dalla sezione "Cultura e tempo libero" è possibile raggiungere due pagine che riguardano la biblioteca, anche qui si tratta di duplicati (vedi la nota della scheda) che andrebbero cancellati e magari sostituiti con link che conducono alle due pagine "ufficiali"; in quest'ultime dovrebbe trovare posto anche l'indirizzo elettronico

cliccabile della biblioteca, funzionalità disponibile ora soltanto in una delle pagine duplicate. Per le sezioni ragazzi andrebbe dichiarato il soggetto responsabile: Teresa Equitani per la sede di Piazza Marconi, Anna Lardani per la sede d'Orvieto Scalo, cooperativa Quadrifoglio per la sede di Ciconia. L'indicazione dell'ubicazione delle sedi potrebbe essere più efficace se accompagnata da mappe che evidenziano la posizione spaziale di ognuna, per risparmiare spazio è possibile presentare disegni in dimensioni ridotte e disporli verticalmente sulla sinistra dello schermo, renderli cliccabili per permettere l'ingrandimento a discrezione dell'utente; ottimo esempio è la cartina della Biblioteca Comunale di Capodimonte (VT) raggiungibile a partire dall'URL [www.bibliolabo.it/home.htm](http://www.bibliolabo.it/home.htm)<sup>8</sup>. Pochi sono i siti bibliotecari che indicano i mezzi pubblici (numero identificativo ed orario) capaci di collegare la sede fisica alle zone urbane più lontane; nel caso dell'attuale sede collegamenti del genere non ce ne sono, al contrario del complesso di San Francesco; nell'antistante Piazza dei Febei transita la linea B frequentemente, da mattina a sera, anche nei giorni festivi, per questo un'indicazione dettagliata e completa degli orari in questione agevolerebbe l'accesso, ovviamente la stessa attenzione può essere rivolta alle sezioni ragazzi di Cicoria, Piazza Marconi e Orvieto scalo. Possiamo considerare come "attività straordinaria" il trasferimento della sede principale, i navigatori andrebbero informati di questo, se possibile tramite un calendario periodicamente aggiornato, o almeno con qualche indicazione generale circa i tempi e le modalità, indispensabile soprattutto nei momenti cruciali di passaggio, in cui saranno inevitabili interventi su materiali e servizi, con evidenti ripercussioni sugli utenti. Vanno evidenziati ovviamente i significati che la nuova sede avrà in funzione degli spazi, dei servizi e di tutto ciò che potrà avere ripercussioni positive sull'utenza.

Anche l'applicazione Web bibliotecaria deve garantire la propria trasparenza attraverso un'informazione sufficientemente completa; in questo caso le considerazioni non sono d'ordine specificatamente bibliotecario, ma hanno per oggetto lo spazio e il sito Web in quanto documento in linea. Molto buona è la presenza, in tutte le pagine del sito visitate, delle icone che dichiarano

---

<sup>8</sup>“Sistema Bibliotecario “Lago di Bolsena””, [www.bibliolabo.it/home.htm](http://www.bibliolabo.it/home.htm), ultima consultazione: 24/03/2004.

all'adesione alle raccomandazione del WAI circa l'utilizzo del linguaggio HTML 4.01 e dei fogli di stile; questo testimonia un'attenzione per l'accessibilità e l'usabilità. Nelle pagine attinenti alla biblioteca e, per quanto ho osservato, nel resto del sito mancano però altre indicazioni: l'autore, la data di creazione, la data d'aggiornamento, l'editore; insomma quei dati che attengono alle responsabilità e alle caratteristiche che permettono una valutazione dell'attendibilità e dell'aggiornamento del documento. Queste informazioni dovrebbero essere in ogni pagina rese esplicitamente, per esempio potrebbe intuitivamente essere considerato editore (o produttore o comunque detentore del copyright) il comune d'Orvieto, ma non ci sono certezze; inoltre al navigatore non è possibile intuire l'identità del singolo o del gruppo che ha ideato, realizzato, aggiornato il sito; vale a dire che non ho trovato definita la responsabilità di un curatore, creatore, editor o htmlizzatore. Sarebbe meglio fare delle dichiarazioni dettagliate, quando possibile identificare: il responsabile per gli aspetti editoriali complessivi, il soggetto da contattare per ulteriori informazioni, per reclami, problemi tecnici, aiuti in generale. Un particolare tipo di trasparenza, in verità più rivolta ai motori di ricerca che alla fruizione immediata dei navigatori, è quella consentita dall'uso di metadati, in particolare l'utilizzo del Dublin Core; offrire informazioni dettagliate e pertinenti significherebbe aiutare il sistema di ricerca a valutare più facilmente le caratteristiche della risorsa, e migliorare il processo d'identificazione ed accesso alla risorsa stessa.

Riguardo all'incremento della fruizione dei beni culturali in campo turistico ho già accennato qualcosa; l'obiettivo si può raggiungere proponendo link, interni e/o esterni, a pagine dedicate al territorio locale, offrendo ubicazioni ed orari delle biblioteche locali, presentare percorsi multilingua capaci di agevolare il navigatore straniero o comunque qualche riga in una lingua straniera (spesso è usato l'inglese) per offrire qualche dato essenziale capace di raggiungere più utenti possibili (oltre a chiarire nome e recapiti della biblioteca, servirebbe esplicitare la mission, gli orari d'apertura, l'elenco dei servizi offerti, la qualità e la consistenza del patrimonio bibliografico).

Anche altri obiettivi devono interessare un'applicazione Web bibliotecaria, tuttavia sono state considerate le possibilità di miglioramento più immediate e concrete, più direttamente riferibili all'attuale applicazione Web della biblioteca comunale "L.Fumi" d'Orvieto.

### **Contenuti, navigazione e design**

Considerazioni aggiuntive possono nascere anche da una più specifica analisi dell'usabilità dello spazio bibliotecario e del sito in generale, vale a dire dei contenuti, della navigazione, del design.

Per quanto riguarda i contenuti è possibile esplicitare le strategie utilizzate in campo tecnologico, principalmente si tratta di riportare (p.es. in fondo alla pagina e/o a lato del testo): risoluzione minima necessaria, requisiti per la risoluzione ottimale, configurazione ottimale del browser, applicazioni software necessarie, avvertimenti su possibili ostacoli o ritardi; basterebbe anche solo un accenno alla risoluzione minima, eventualmente accompagnato da quegli elementi che possono veramente servire per migliorare l'utilizzo del sito da parte del navigatore; nel caso di file scaricabili che accolgono dei contenuti (per esempio il regolamento o la carta dei servizi) un'informazione importante da presentare è la dimensione dei dati da scaricare, anche in base a questo l'utente deciderà se procedere o no.

Per quanto attiene alla navigazione c'è da notare che alcune informazioni non presenti nelle pagine bibliotecarie sono disponibili in altri punti del sito, questo significa che il navigatore può, utilizzando il motore di ricerca interno, rintracciare pagine utili come per esempio: "Comune di Orvieto - Il Comune Informa: Aprile - Ultima fase dei lavori della Nuova Biblioteca Comunale. Definito il piano di trasferimento." (comunicato stampa del 15/04/04), "Comune di Orvieto - Studiare : Università - I servizi" (informazioni sulla storia della biblioteca, sulla consistenza e la qualità del patrimonio bibliografico, sul progetto e le caratteristiche della nuova sede). Esistono dunque molti contenuti pertinenti all'applicazione bibliotecaria che dovrebbero essere raggiungibili più direttamente e facilmente, magari tramite link appropriati direttamente dall'applicazione stessa; si possono anche duplicare all'interno dello spazio bibliotecario i dati più importanti, ovviamente dopo aver verificato attendibilità e aggiornamento; non si tratta

semplicemente di raggruppare pagine sparse, ma di mettere in evidenza quei dati che altrimenti il navigatore dovrebbe rintracciare visionando anche lunghe pagine dai titoli non indicativi per lui (p. es. “Comune di Orvieto - Studiare : Università - I servizi”, indicata nella lista dei risultati del motore come “Università - I servizi”). Si possono proporre nello spazio bibliotecario testi che, in forma discorsiva, offrano le informazioni essenziali e al cui interno sono posti termini cliccabili che rinviano ad approfondimenti pertinenti. Per quanto riguarda i link rivolti all'esterno si nota la mancanza di almeno un rinvio al polo umbro di SBN, cui la biblioteca partecipa.

Già ho accennato che la grandezza del carattere a 7,5 punti è insufficiente, il “Manuale per la qualità dei siti Web pubblici culturali”<sup>9</sup> infatti prescrive come minimo 10 punti per non influire negativamente sulla leggibilità, inoltre suggerisce di arrivare a 12 o 14 nel caso ci si rivolga ad utenti con più di 65 anni; altre considerazioni possono essere fatte continuando nel campo del design: l'impostazione della pagina non è sempre coerente, per quanto riguarda la grandezza dei caratteri e il rientro delle righe c'è stata qualche disattenzione facilmente correggibile. Dal punto di vista grafico l'inserimento del logo della biblioteca, quando disponibile, dovrebbe avvenire accanto al nome completo della stessa; nel caso del sito della Biblioteca Sala Borsa di Bologna<sup>10</sup> il marchio corrispondente appare come sfondo, qualche volta creando problemi di visibilità per alcuni bottoni, problemi del genere possono anche portare anche ad una scarsa leggibilità dei testi, per questo l'inserimento d'immagini o colori come sfondo va attentamente meditato, al fine di garantire leggibilità, usabilità dei dispositivi, sufficiente contrasto cromatico tra testo, sfondo, icone; in molti casi lo sfondo bianco risulta la soluzione migliore.

### **La pubblica amministrazione e il Web**

Qualsiasi biblioteca pubblica si trova naturalmente ad essere parte della pubblica amministrazione, se l'istituto bibliotecario intende proporsi sul Web deve tener conto che le forze

---

<sup>9</sup>MINERVA WORKING GROUP 5 “Quality criteria for public cultural Web applications: recommendations and guidelines. Chapter 2”, [http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1\\_0draft/cap2.htm](http://www.minervaeurope.org/publications/qualitycriteria1_0draft/cap2.htm), ultima consultazione: 04/02/2005.

<sup>10</sup> Paola FURLAN e Margherita LANTIERI CRAVET “Biblioteca Salaborsa, homepage”, <http://www.bibliotecasalaborsa.it/home.php>, ultima consultazione: 04/02/2005.

centrifughe<sup>11</sup> (caratteristiche del WWW) sono in contrasto con le forze centripete (caratteristiche del sistema burocratico); far convivere questi due aspetti è difficile ma necessario, perché solo un equilibrato rapporto consente l'esistenza di un'applicazione Web di qualità. I valori del Web sono l'aggiornamento in tempo reale, l'indipendenza, l'ipertestualità, la disintermediazione; ciò che invece è più familiare alla pubblica amministrazione è l'immobilismo, il verticismo e l'accentramento; mediare tra istanze opposte significa concretamente creare i presupposti per una comunicazione serena e aperta, capace di condividere suggerimenti, perplessità, considerazioni. Più in generale è necessario tenere aperto in modo costante una rete di scambi informativi tra siti affini (per contenuti culturali o parentela geografica), tra i membri dello staff che idea e gestisce il sito, tra lo staff e gli utenti, i committenti, i collaboratori e i fornitori, tra il gruppo che cura il sito e quello che è responsabile dell'organizzazione bibliotecaria; insomma si tratta di un complesso flusso d'informazioni, spesso veicolato dalla posta elettronica, capace di far interagire desideri, necessità, interessi e proposte diverse. La questione del rapporto tra pubblica amministrazione e Web quindi s'inserisce perfettamente all'interno di una visione pluralista e non conflittuale della comunicazione; il valore fondamentale è considerare l'isolamento una situazione di povertà cognitiva, quindi la situazione peggiore per prendere decisioni.

In campo normativo esistono due esempi che testimoniano attenzione per la qualità delle applicazioni Web della pubblica amministrazione nel nostro Paese, purtroppo queste indicazioni attendono ancora un'applicazione concreta diffusa; si tratta delle "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web della pubblica amministrazione"<sup>12</sup> espresse tramite la circolare n 3/2001 del 13 marzo 2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica, e la circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32 "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti Web e delle applicazioni informatiche a persone

---

<sup>11</sup>Riccardo RIDI "La qualità del web della biblioteca come equilibrio tra forze centrifughe e centripete. Alcuni requisiti fondamentali", "Biblioteche Oggi", 18, 2000, n. 7, p. 50-61.

<sup>12</sup>PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI-DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA "circolare 13 marzo 2001, n. 3/2001, Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti Web della pubblica amministrazione", "Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana", 19/03/2001, Serie generale, n. 65, oppure [http://www.governo.it/Presidenza/web/circ13mar2001\\_FP.html](http://www.governo.it/Presidenza/web/circ13mar2001_FP.html), ultima consultazione: 04/02/2005.

disabili”<sup>13</sup>, (l’AIPA, Autorità per l’Informatica nella pubblica amministrazione, ora si chiama Centro Nazionale per l’Informatica nella pubblica amministrazione).

Il primo documento riconosce l’uso della Rete come esigenza strategica per la pubblica amministrazione, Internet è considerata uno strumento capace di migliorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini e di aumentare la produttività degli uffici, inoltre è affermata l’importanza delle linee guida sull’accessibilità dei siti Web del Consorzio Mondiale (W3C). La circolare è diretta ai responsabili della progettazione, realizzazione e manutenzione; si sofferma su tre punti: 1- Il contesto organizzativo, 2- l’usabilità, 3- l’accessibilità.

Per quanto riguarda il primo punto è evidenziato il rapporto tra Web e contesto organizzativo, nel senso che l’utilizzo del sito influisce sui flussi informativi interni e su quelli in uscita; l’uso della Rete permette di condividere basi dati tra uffici diversi, ciò può migliorare il lavoro interno ed aiutare nella creazione di servizi più evoluti indirizzati al cittadino. Ogni informazione di rilevanza pubblica che riguardano l’amministrazione dovrebbero trovarsi sul Web, tali dati vanno aggiornati e resi fruibili tramite procedure il più possibile interattive.

L’usabilità è considerata quella caratteristica dei siti che ne permette la massima fruibilità, tale qualità va continuamente ricercata e deve basarsi sull’identificazione delle diverse tipologie d’utenti cui la risorsa si rivolge; questo vuol dire sforzarsi di prevedere come il sito sarà guardato e utilizzato, in modo da andare incontro alle aspettative e alle esigenze dei visitatori. L’informazione deve essere espressa in modo chiaro e in un linguaggio comune. Per quanto attiene all’organizzazione dei contenuti la struttura del sito deve essere coerente in ogni sua parte, i link presenti vanno periodicamente aggiornati. Per favorire l’identificazione e l’accesso agli argomenti è utile una struttura logica, vale a dire prevedibile, specifici strumenti di ricerca semantici, la presenza di una mappa del sito e di una guida cui rivolgersi in caso di difficoltà.

---

<sup>13</sup>AUTORITÀ PER L’INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE “circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32, Criteri e strumenti per migliorare l’accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili”, “Gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana”, 14/09/2001, Serie generale, n. 214.

L'accessibilità è un altro componente della qualità che va raggiunto e che permette anche a tipologie particolari di navigatori di: leggere agevolmente le pagine, orientarsi e navigare all'interno del sito, interagire e scegliere tra le possibilità offerte, immettere dati, attuare link, scaricare documenti e così via.

Specificatamente sul tema dell'accessibilità si esprime la circolare 6 settembre 2001 dell'AIPA, in particolare si riferisce alle modalità con cui i dispositivi software possono essere utilizzati per andare incontro alle esigenze dei disabili; in pratica vengono date indicazioni più dettagliate di tipo tecnologico e operativo in conformità ai principi generali dichiarati nella circolare n. 3/2001 del 13 marzo 2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica

### **Le biblioteche italiane e il Web**

Riccardo Ridi stima approssimativamente la presenza delle biblioteche italiane sul Web<sup>14</sup> in una proporzione oscillante tra 1/4 e 1/3 del totale, una quantità quindi non eccezionale (nel numero complessivo non sono considerate le poco rilevanti e difficilmente censibili biblioteche parrocchiali e scolastiche). Un sito bibliotecario può avere una semplice funzione di vetrina ma può anche proporre servizi all'utente, in questo campo troviamo un timido progresso in Italia. I servizi di fornitura di documenti passivi e di prestito interbibliotecario sono le possibilità più diffuse, ma può esserci pure l'opportunità di prenotare il prestito locale, di utilizzare un servizio di reference; più raramente troviamo dell'altro, per esempio la riproduzione di documenti (da ritirare in sede), il rinnovo del prestito locale. Sempre più diffusa da biblioteche universitarie, è la possibilità di poter accedere a banche dati e periodici elettronici remoti tramite interrogazione protetta (con password per esempio). La gestione dell'indicizzazione esterna va piano piano migliorando, vale a dire che gli elenchi di link indirizzati oltre le pagine del sito vengono più regolarmente aggiornati e più razionalmente presentati in vista dell'utilità dell'utente; in questo campo lo spazio Web della biblioteca "L. Fumi" è carente, infatti si sente la mancanza di un VRD

---

<sup>14</sup>Stefano PARISE (a cura di) "La biblioteca nel web. Tecniche e strategie per un sito Internet di qualità. Atti del seminario", Rozzano (MI), Centro Culturale Cascina Grande, 28 giugno 2002, con la collaborazione di Massimiliano SPINELLO, Milano, Associazione Italiana biblioteche, Sezione Lombardia.

(Virtual Reference Desk) che sappia indicare al visitatore risorse Internet interessanti (pagine sul territorio e la cultura locale, strumenti per la ricerca in Internet e così via). A livello nazionale sono diverse le manchevolezze: rari i progetti per la preservazione e l'accessibilità a lungo termine delle pagine non più valide, rarissimo l'utilizzo del set di metadati Dublin Core, spesso è prestata poca attenzione alla necessità dell'aggiornamento continuo, di una datazione accurata, dell'indicazione della responsabilità, dell'applicazione diffusa di procedure interattive, generalmente non sono seguite le linee guida del W3C (Consorzio Mondiale del Web). In quest'ultimo aspetto lo spazio Web della biblioteca comunale "L. Fumi" e l'intero sito ufficiale del Comune d'Orvieto sono un'eccezione, questo testimonia un interesse non scontato per il tema dell'accessibilità; la stessa presenza di uno spazio dedicato alla biblioteca comunale all'interno del sito ufficiale dell'ente di riferimento è già un segnale positivo che non in tutti i casi esiste.