

11 e 12 settembre 2008 c/o Biblioteca delle Oblate - via dell'Oriuolo, 26 - FIRENZE



Il sistema bibliotecario d'Ateneo: comunicare con gli utenti attraverso il sito web

*dott.ssa Manola Tagliabue
Sistema bibliotecario di Ateneo
Università degli Studi di Firenze*



Il sito web SBA

- Nasce nel 1996 con l'avvio del Sistema bibliotecario
- Nel 2004 viene adottato il CMS open source MDPro ed il sito viene completamente rivisto
- Nel 2007 prende avvio il progetto di ristrutturazione del sito SBA
- La responsabilità dell'implementazione e gestione del sito è del Settore Biblioteca digitale, sezione Servizi web
- URL: <http://www.sba.unifi.it>

Idee guida per la revisione del sito

- Semplificazione
- Maggiore efficacia nella comunicazione
- Miglioramento dell'accesso alle risorse
- Miglioramento dell'accesso ai servizi
- Centralità dell'utente
 - Facilità di trovare ciò che cerca
 - Facilità di usare l'interfaccia
 - Facilità di navigazione nel sito



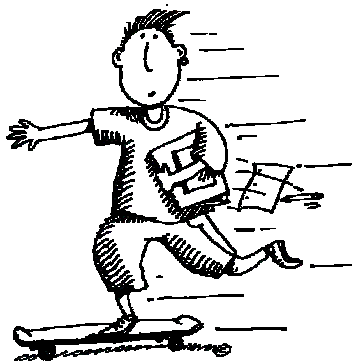
Chi è l'utente del sito SBA?



- Circa 2.000.000 di accessi al sito nel 2007
- Non sappiamo quanti sono gli utenti istituzionali, che sono comunque in maggioranza nell'accesso al catalogo
- Le statistiche riguardanti gli accessi mensili e gli accessi per fascia oraria sembrano indicare un uso collegato all'andamento della vita dell'università

Sommario identikit dell'utente

- Prevalenza di utenti istituzionali nella ricerca di risorse
- Ricerca veloce, nella maggior parte dei casi utilizzando il canale predefinito, senza cercare canali alternativi e costruire strategie
- Prevalenza di ricerca per parole e bassissimo utilizzo della semantica
- Query prevalentemente brevi e raramente combinate
- Ricerca spesso fallita per errori di digitazione o di strategia
- Scarso utilizzo dei servizi personalizzati

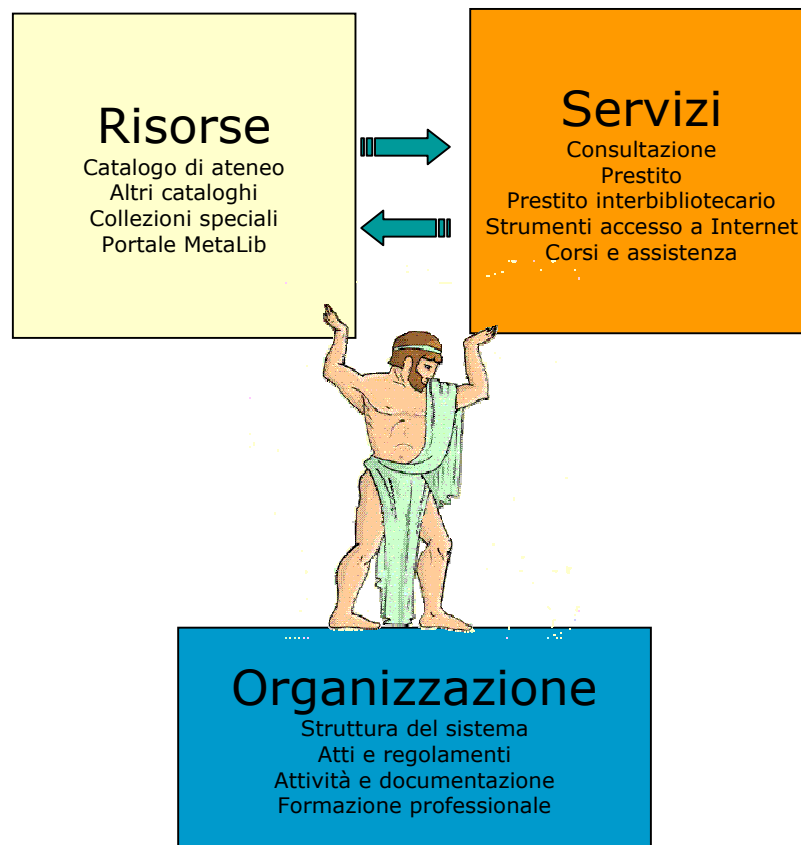


- Vuole risultati immediati
- Ha fretta
- Ha scarsa dimestichezza con gli strumenti per la ricerca

Costruzione del sito web

- Individuazione dei contenuti del sito
- Organizzazione logica dei contenuti
- Definizione della struttura del sito
- Definizione della struttura delle pagine
- Individuazione di strumenti per facilitare la navigazione e la ricerca
- Definizione dello stile del sito
- Scelta del linguaggio

Individuazione e organizzazione logica dei contenuti del sito

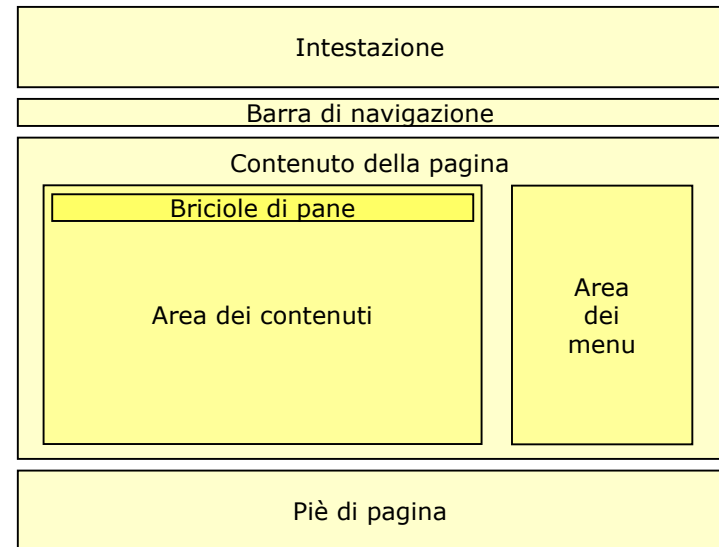
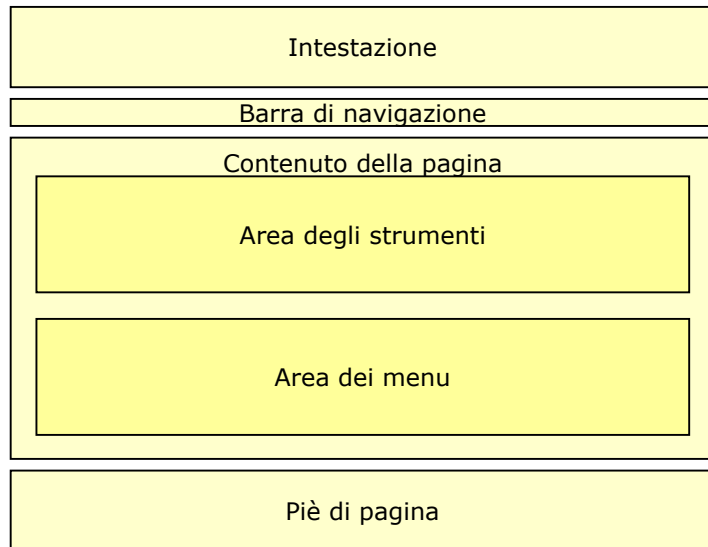


Definizione della struttura del sito

- Il contenuto del sito è abbastanza complesso e articolato (ca. 130 pagine escluse biblioteche)
- Struttura a livelli anche in profondità
- Non tutto può andare in primo piano
- Definizione delle priorità
 - Accesso alle risorse (descrizione, cataloghi e strumenti per l'accesso)
 - Accesso ai servizi (contenuto e requisiti di accesso)
 - Accesso a informazioni di particolare utilità dislocate a diversi livelli

Definizione della struttura delle pagine

- Individuazione di aree differenti nella pagina in base alle diverse funzioni
- Impostazione coerente in tutto il sito (template)
- Impostazione diversa per l'home page



Facilitazioni per la ricerca

- Link al catalogo, alle banche dati e ai periodici elettronici in home page
- Maschera di ricerca veloce sul catalogo e sulle risorse elettroniche in home page
- Accesso ai periodici elettronici anche dal catalogo (riversamento da SFX)

Stile del sito

- Sfondo chiaro, uso moderato del colore finalizzato all'individuazione di aree ed elementi
- Testi sintetici, suddivisi in paragrafi
- Suddivisione in più pagine
- Parole evidenziate per favorire lettura veloce
- Link evidenti

Il linguaggio

- Necessità di:
 - Farsi capire
 - Essere sintetici
 - Usare termini tecnicamente corretti

Cerchi in OPAC le monografie che le interessano, oppure si rivolga al servizio di reference per recuperare da fonti esterne i documenti che potrà ricevere tramite ILL-DD

...ma io veramente volevo solo leggere un libro...



Acronimi e termini specialistici

- Gli acronimi OPAC e ILL-DD sono molto usati nel ‘gergo’ bibliotecario, ma sono altrettanto comprensibili per gli utenti?
- Anche termini in linguaggio naturale, che assumono una valenza specialistica nel contesto delle biblioteche, possono non essere correttamente compresi

Alcune scelte

OPAC	Catalogo in linea ad accesso pubblico (implicitamente riferito al catalogo generale, o di sistema)	Catalogo di Ateneo
ILL-DD	Prestito di materiale bibliografico o fornitura di copia cartacea o elettronica di articoli di riviste o parti di monografie da o a biblioteche esterne	Prestito interbibliotecario e fornitura copie
Reference	Servizio che fornisce all'utenza assistenza e consulenza per il reperimento delle risorse informative	Assistenza alla ricerca

Per facilitare la comprensione

- L'inserimento di una voce nel contesto di un menu e in una definita area della pagina può favorirne la comprensione
- Ogni servizio, reso accessibile dall'home page con un link necessariamente sintetico, è poi descritto nelle pagine relative (cos'è, chi può fruirne, cosa può ottenere, come fare per accedervi etc.)
- Dal menu delle risorse si può accedere ad una pagina che fornisce una breve nota informativa su ogni singola risorsa
- All'interno delle pagine si è fatto uso di [tooltips](#) per chiarire il significato di alcuni termini

...ma...

- Rimangono ancora scelte e termini sulla cui opportunità e comprensibilità sussistono dubbi (p. es. *risorse*)
- Pubblicare un sito web significa anche continuare a lavorarci sotto gli occhi di tutti
...e quindi...

continueremo a lavorare



Grazie per l'attenzione!



Manola Tagliabue

Responsabile Biblioteca Digitale SBA

manola.tagliabue@unifi.it