

DA UN'INDAGINE TRA GLI UTENTI:

LINEE DI TENDENZA NELLA CONSULTAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ARCHIVISTICI *

MODALITÀ DI DIFFUSIONE DEL QUESTIONARIO

Tre anni dopo la prima indagine svolta dalla Direzione generale degli archivi tra gli utenti dei propri siti web e con analoghe modalità di redazione e diffusione¹, l'Istituto centrale per gli archivi ha effettuato una nuova rilevazione riguardante i sistemi informativi archivistici: a partire dal 16 novembre 2015 il questionario è stato inserito nelle home page del Sistema archivistico nazionale (SAN) (<http://www.san.beniculturali.it/>) e dei Portali tematici ad esso afferenti ed è stato inviato a tutti gli indirizzi della Newsletter del SAN, delle mailing list degli archivisti (Archivi 23), dei bibliotecari (AIB-Cur), degli storici medievalisti (Reti medievali), moderni (Sisem) e contemporaneisti (Sisco). E' stato inoltre segnalato ai direttori degli Archivi di Stato e delle Soprintendenze archivistiche perché lo diffondessero tra il personale e gli utenti.

Il 7 dicembre 2015 le risposte erano 285 in italiano e 9 in inglese e il termine è stato prorogato al 16 gennaio 2016, quando l'indagine è stata chiusa contando 581 risposte in italiano e 15 in inglese, una percentuale ridotta rispetto a quanti dovrebbero essere stati raggiunti dal questionario (alcune migliaia) ma certamente significativa rispetto agli utenti effettivi dei sistemi, quali risultano dalle statistiche periodiche². E' un dato casuale ma sorprendente che il numero delle risposte sia quasi uguale a quello del 2012, quando la diffusione era stata certamente molto inferiore perché mancavano i circa 3600 indirizzi della Newsletter e non si era inserito un avviso sulle *home pages* del SAN e dei portali tematici. La quasi perfetta coincidenza dei totali delle risposte nelle due indagini incoraggia a un serrato confronto dei risultati parziali che si ottengono scomponendo i dati di entrambe e incrociandoli secondo diversi parametri, intorno a due ordini di questioni: quali sono gli utenti e come avviene la consultazione.

* Per non appesantire un testo già irto di cifre, si è scelto di indicare i sistemi utilizzando sempre la sigla o una denominazione scorciata:

SAN = Sistema archivistico nazionale
Guida= Sistema Guida generale degli archivi di Stato italiani
Siusa = Sistema informativo unificato delle soprintendenze archivistiche
Sias = Sistema informativo degli Archivi di Stato
Antenati = Gli archivi per la ricerca anagrafica
Architetti = Portale degli archivi degli architetti
Carte da legare = Archivi della psichiatria in Italia
Imprese= Portale degli archivi d'impresa
Memoria = Portale della Rete degli archivi per non dimenticare
Moda = Portale degli archivi della moda
Musica = Portale degli archivi della musica
Territori = Territori e cartografia storica
Verdi = Portale Verdi on line

¹ Il questionario, predisposto tramite un applicativo reso disponibile da Google, è stato diffuso in internet dal 4 ottobre al 7 novembre 2012 e lo hanno compilato 590 utenti; per l'analisi dei dati raccolti, cfr. A. MULÈ, *Molte domande e poche risposte dalla prima indagine sui siti web dell'amministrazione archivistica*, in *Il patrimonio culturale in Rete. Atti della giornata di studi Trieste, 14 dicembre 2012*, a cura di C. COCEVER, Trieste, EUT Edizioni Università di Trieste, 2013, scaricabile all'indirizzo http://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/9361/1/Mule_MAB_2012.pdf

² Ad esempio, nel mese di febbraio 2016 le visite al SAN di una certa lunghezza sono state poco meno di 7.000, così suddivise in rapporto alla durata: 1.823 dai 5 ai 15 minuti; 1.785 dai 15 ai 30 minuti; 2.484 dai 30 minuti a un'ora e 840 di più di un'ora; cfr. Tab. 1.

PROFILO E COMPORTAMENTO DEGLI UTENTI

Come nel 2012, il primo obiettivo che ci si è posti nel realizzare il questionario è stato quello di tracciare un profilo degli utenti dei sistemi informativi archivistici, cercando in più di ricavare qualche informazione sul loro comportamento. A questo scopo i dati raccolti sono stati selezionati per individuare alcune categorie di utenti e per ciascuna di esse è stato registrato il numero dei visitatori di ogni sistema e portale (cfr. Tab. 2).

Come la precedente indagine, anche questa sembra aver avuto un'accoglienza in gran parte interna sia alla professione che alla stessa Amministrazione archivistica: in piena analogia con i risultati raccolti nel 2012, metà delle risposte provengono da archivisti (di Stato, di altri enti o liberi professionisti)³. Sul totale delle 259 risposte provenienti da utenti di queste categorie, 124 sono di archivisti di Stato, cifra che rappresenta una porzione consistente di quel totale ma che, paragonata al numero degli archivisti di Stato in servizio, che sono 621, testimonia il perdurare di un interesse nel complesso moderato da parte del personale tecnico dell'Amministrazione archivistica, come conferma anche il numero ridottissimo di dirigenti che hanno compilato il questionario - solo due -, benché tutti i capi d'istituto lo abbiano personalmente ricevuto.

Procediamo nell'osservazione a distanza ravvicinata del comportamento di ognuna delle categorie identificate, a cominciare dagli archivisti di Stato, che alla domanda su quale sia il motivo per cui ricorrono ai sistemi in grandissima maggioranza hanno indicato lo svolgimento dell'attività professionale⁴. Nella quasi totalità visitano il SAN (120 su 124, , in numero minore consultano i sistemi nazionali (Guida, Siusa e Sias) e le percentuali delle visite ai portali tematici sono alquanto inferiori e variano sensibilmente dall'uno all'altro. Prendendo in esame le elaborazioni presentate nella tab 3 si scende a una grana di dettaglio ancora più fine e possiamo rilevare la periodicità delle visite a ciascun sistema. Si nota a prima vista che in nessun caso il ritmo è frequente: nella gran maggioranza la cadenza è mensile, in un numero assai inferiore settimanale, in pochissimi casi giornaliera. E' da segnalare, tuttavia, che alcuni archivisti hanno inserito tra i segnalibri del proprio pc un indirizzo, evidentemente perché lo usano di frequente: 4 utenti hanno salvato l'indirizzo di Sias, 7 di Siusa e 10 della Guida. Nella stessa tabella si sono riportati i totali delle risposte degli archivisti in merito ai risultati ottenuti grazie alla ricerca effettuata: è fonte di soddisfazione il constatare che nella quasi totalità il giudizio è positivo, ma occorre riconoscere che la gran parte degli archivisti si attesta su un livello di soddisfazione medio e il numero di quelli che si dichiarano pienamente soddisfatti è decisamente inferiore rispetto a quelli che si dichiarano abbastanza soddisfatti. E' degno di nota, infine, che ben 41 archivisti di Stato dichiarino di non ricevere la Newsletter del SAN⁵.

Agli archivisti di Stato si affianca il gruppetto di 68 utenti riconducibili ad altre figure professionali interne all'Amministrazione archivistica⁶: personale amministrativo e personale ausiliario, quasi la metà dei quali

³ Hanno risposto 124 archivisti di Stato, 77 archivisti di altri enti e 57 liberi professionisti, che diventano 58 con un utente che si qualifica archivistica e bibliotecario. Potrebbero appartenere alla categoria anche i due dirigenti e un utente che ha spuntato per errore la qualifica di pensionato, per il quale cfr. nota 5. Nel 2012 hanno compilato il questionario 231 archivisti, dei quali 100 archivisti di Stato e 131 archivisti di altri enti e liberi professionisti: non era stata introdotta una suddivisione tra queste ultime due qualifiche.

⁴ Hanno spuntato questa motivazione in 103 e altri 8 hanno dichiarato ricerca storica aggiungendo che i sistemi vengono consultati nell'ambito dell'attività lavorativa; in 4 hanno dichiarato interesse personale e uno motivi di studio.

⁵ Altri 4 archivisti di Stato non hanno risposto a questa domanda, quindi probabilmente neppure loro ricevono il notiziario.

⁶ In base alle qualifiche dichiarate si sono ricondotti a questa categoria 52 dipendenti amministrativi (ai 43 che si sono riconosciuti in tale qualifica si possono aggiungere un addetto contabilità, un assistente amministrativo, 4 impiegati e un utente che si qualifica come dipendente "in attesa di riqualificazione come archivistica di Stato") di cui 15 laureati e 5 con un diploma di specializzazione successiva alla laurea; 8 informatici di cui 3 laureati e altri 2 con un diploma di specializzazione successiva alla laurea; 15 appartenenti all'area del personale ausiliario dei quali solo due hanno spuntato la qualifica prevista: personale ausiliario, mentre gli altri si sono attribuiti diverse definizioni (assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza; assistente alla vigilanza facente funzioni di archivistica; assistente fruizione e vigilanza; AFAV; 2 addetto alla vigilanza; assistente vigilanza MiBACT; dipendente tecnico;

sono laureati e circa altrettanti dichiarano di frequentare i sistemi per motivi professionali, lasciando supporre che svolgano mansioni superiori alla loro qualifica. Soltanto una ridotta percentuale consulta i sistemi per proprio interesse e non per esigenze di servizio. E' degna di nota la presenza di alcuni segnalibri (consultano la Guida 40 utenti, 5 dei quali hanno inserito il sistema tra i segnalibri; consultano Siusa 38 utenti e due hanno inserito il sistema tra i segnalibri; consultano Sias 40 utenti, 3 dei quali hanno inserito il sistema tra i segnalibri).

Sono stati conteggiati tra i dipendenti dell'Amministrazione archivistica anche gli 8 informatici (nel 2012 erano 7: saranno gli stessi?) che hanno compilato il questionario, perché si è ipotizzato che il loro interesse per i sistemi informativi archivistici sia motivato dalla contiguità con gli archivisti, ipotesi rafforzata dal fatto che ben 5 tra loro ricevono la Newsletter e 5 hanno indicato di consultare i sistemi per motivi professionali⁷. Sommando le risposte degli archivisti di Stato e quelle delle altre figure professionali interne all'Amministrazione si ottiene un totale di 200 questionari compilati da personale interno all'Amministrazione archivistica, cifra maggiore rispetto al 2012, quando dalla stessa categoria erano pervenute 151 risposte.

Pressoché coincidente con quello del 2012 è il totale delle risposte ricevute dagli altri archivisti, sia quelli dipendenti da enti che i libero professionisti: 135, quando nel 2012 erano 131. Le linee di tendenza del loro comportamento, quali risultano dalle risposte date nel questionario, non sono molto differenti da quelle degli archivisti di Stato; la principale differenza registrata consiste nel fatto che, come nel 2012, gli archivisti di Stato si rivolgono in più alta percentuale al Sias, mentre gli altri dimostrano una maggiore preferenza per Siusa. Sostanzialmente analoghe risultano anche le cifre relative alla frequentazione di SAN, che 77 archivisti visitano una volta al mese, 40 con cadenza settimanale e 10 una o più volte al giorno.

Inferiore rispetto al 2012 è invece il numero di risposte ricevute dai bibliotecari, che erano 41 e adesso sono 23. Nessun indicatore ci permette di ricondurre questi bibliotecari all'amministrazione di appartenenza, ma si può ipotizzare, come nel 2012, che almeno in parte siano curatori delle biblioteche in funzione presso gli istituti archivistici⁸. Meno di un terzo frequenta i portali tematici mentre oltre due terzi visitano i tre grandi sistemi archivistici nazionali - Guida, Sias e Siusa - e nella quasi totalità consultano il SAN. Soltanto 8 ricevono la Newsletter, della quale danno un giudizio pienamente positivo.

Ad aree disciplinari contigue rispetto agli archivisti appartengono anche i 13 storici dell'arte, i 3 architetti e i 3 archeologi, molto probabilmente tutti dipendenti del MiBACT. Quasi tutti gli storici dell'arte (11 su 13) consultano il SAN, con frequenza in maggioranza mensile (9) e in buona percentuale i sistemi archivistici, mentre è decisamente inferiore il numero di quelli che si rivolgono ai portali. Una buona percentuale (8, equivalente al 61, 5%) consulta i sistemi per motivi professionali.

I tre architetti consultano il SAN (due con cadenza mensile e uno settimanale, nell'ambito dell'attività istituzionale) e il Portale Architetti, come è ben prevedibile; due anche il Portale Memoria e uno il Portale Musica; uno solo riceve la Newsletter; tutti e tre completano la consultazione dei sistemi informativi con la visita in archivio.

assistente tecnico scientifico; assistente tecnico; assistente archivistica; assistente di sala studio; assistente facente funzioni di archivistica) dei quali tre laureati e tre con un diploma di specializzazione successiva alla laurea; Di questo gruppo, 39 consultano i sistemi per motivi professionali, 13 per effettuare ricerche storiche, 6 per interesse personale; 17 ricevono la Newsletter e quasi tutti la giudicano interessante e utile, due da migliorare. Tra gli ausiliari, 5 ricevono la Newsletter e la giudicano interessante e utile.

⁷ 5 hanno indicato come motivazione "motivi professionali"; 7 di loro consultano il SAN e la Guida, 6 Sias e Siusa (che uno ha salvato tra i segnalibri), 5 Antenati, 4 Imprese, Territori e Memoria, 3 Architetti, due Moda, Musica e Verdi.

⁸ Si formula questa ipotesi soprattutto per i 16 bibliotecari che si rivolgono ai sistemi per motivi professionali. Altri cinque dichiarano di consultare i sistemi per effettuare ricerche storiche e due per interesse personale.

I tre archeologi visitano il SAN una volta al mese: uno lo giudica utile e due molto utile; con la stessa cadenza tutti e tre visitano il Portale Territori, del quale consultano soprattutto le mappe, due visitano Siusa, uno visita anche Memoria, Guida e Sias; due ricevono la Newsletter.

Se nel 2012 avevamo lamentato lo scarso numero di risposte ricevute dagli storici (87, pari al 15% del totale), adesso sembra a prima vista che gli utenti di questa categoria abbiano nella quasi totalità ignorato il questionario, perché soltanto in 30 si qualificano come tali. In realtà in altri 32 questionari risulta spuntata la voce generica “docente universitario” (che era stata inserita tra le qualifiche previste senza tenere conto che avrebbe creato un margine di ambiguità) e un ulteriore utente si dichiara “professore universitario”: è molto probabile che questi utenti siano tutti storici, tanto più che in 23 indicano la ricerca storica quale finalità del loro ricorso ai sistemi. Anche con questa sostanziosa aggiunta, tuttavia, il numero degli storici che hanno aderito all’inchiesta – 63 tra tutti - rimane basso e supera di poco il 10% del totale delle risposte ricevute, riconfermando lo scarso interesse che era già stato registrato nel 2012. Soltanto 15 ricevono la Newsletter, che giudicano utile. Volendo raccogliere qualche indicazione sul loro comportamento, possiamo registrare, come di consueto, una quasi unanime frequentazione del SAN, che tuttavia in 6 dichiarano di non visitare mai, e un’alta affezione nei confronti dei tre sistemi nazionali, in contrasto con una molto minore – e tutt’altro che omogenea - consultazione dei portali tematici⁹. La cadenza delle visite è in larga maggioranza mensile.

Ai docenti universitari di storia si affianca il gruppetto dei 4 ricercatori che visitano con frequenza mensile SAN, Guida, Siusa e Sias. Tre di loro visitano anche saltuariamente Imprese e Memoria e due Moda e Antenati.

I genealogisti, infine, costituiscono un bacino privilegiato di utenza degli archivi eppure dalla categoria provengono solo 16 questionari (nel 2012 erano 21), contandone anche uno il cui compilatore si qualifica ricercatore universitario ma dichiara di svolgere ricerca genealogica consultando tutti i giorni il SAN e il Portale Antenati e raramente Sias, mentre ignora gli altri sistemi. Ben 9 hanno il solo diploma di scuola media superiore. Tutti consultano il SAN e il Portale Antenati (oltre la metà con frequenza giornaliera), quasi tutti anche la Guida e Sias, con frequenza settimanale o mensile, e un numero appena inferiore si rivolge a Siusa. Assai scarsa è la frequentazione degli altri Portali tematici, ad eccezione di Territori, che consultano in 9 con cadenza mensile e uno settimanale. Tutti i genealogisti, tranne uno, completano le proprie ricerche con la visita di persona in un istituto archivistico.

Con la categoria dei genealogisti lasciamo le fasce di utenza istituzionale e quelle che si collocano in posizione di contiguità disciplinare rispetto agli archivi e ci rivolgiamo a un bacino di utenza più vasto e indistinto che costituisce l’interlocutore naturale del web e che i portali tematici si propongono specificamente di intercettare.

Una prima categoria abbastanza rappresentata è quella dei pensionati, alla quale sembrano appartenere 30 utenti¹⁰ mentre nel 2012 era presente con solo 7 risposte. Finalità della consultazione è per 17 la ricerca storica e per 9 ricerche genealogiche; tre di loro dichiarano motivi professionali, dando una risposta in

⁹ Visitano la Guida in 56 di cui 10 con cadenza settimanale e 9 hanno inserito l’indirizzo tra i segnalibri; Siusa 50 di cui 9 con cadenza settimanale e 5 hanno inserito l’indirizzo tra i segnalibri; Sias 52, di cui 10 con cadenza settimanale e 4 hanno inserito l’indirizzo tra i segnalibri. Il numero degli storici che consultano i portali tematici è invece: Memoria 32, Territori 32, Antenati 31, Imprese 26, Architetti 13, Moda 12, Carte da legare 12, Musica 7, Verdi 7.

¹⁰ Il condizionale è d’obbligo perché in alcuni casi la qualifica di pensionato è in contraddizione con altre risposte; in particolare, l’età compresa tra i 36 e i 50 anni, la laurea triennale, la consultazione settimanale del SAN per effettuare ricerche richieste dagli utenti dell’Archivio di Stato inducono a ricondurre un utente alle categorie di personale interne all’Amministrazione archivistica.

contrasto con la dichiarata qualifica di pensionati. Quasi tutti consultano SAN e pochi di meno Antenati; in buona percentuale Guida, Sias e Siusa mentre il numero degli utenti dei portali è assai inferiore. La cadenza delle consultazioni è in larga maggioranza mensile ma due utenti hanno inserito tra i segnalibri gli indirizzi rispettivamente di Siusa e Sias. Infine, un pensionato dichiara una predilezione spiccata per un sistema: frequenta Siusa una volta alla settimana per motivi professionali con risultati giudicati buoni e ignora tutti gli altri sistemi. Poco meno della metà (12) riceve la Newsletter e quasi tutti ne danno un giudizio positivo (solo uno la giudica poco utile).

Gli studenti che hanno aderito all'indagine sono 27¹¹, un numero minore rispetto al 2012, quando avevano risposto 28 studenti universitari e 15 di dottorato. In 8 consultano i sistemi per redigere la tesi, 7 per finalità di ricerca storica e 3 dichiarano motivi professionali, probabilmente da intendere: di studio. Quasi tutti visitano il SAN, la Guida, Siusa e Sias; due terzi il Portale Antenati e molti di meno, in ordine decrescente, i portali Memoria, Moda, Imprese, Musica, Carte da legare, Architetti, Verdi. Infine, 6 studenti ricevono la Newsletter.

Gli insegnanti di scuola costituiscono una delle fasce di utenza cui specificamente si rivolgono i portali tematici, ricchi di documenti e di altri materiali che potrebbero fornire valido supporto all'attività didattica; sono, invece, rappresentati da un gruppetto veramente esiguo di risposte al questionario, gruppetto anch'esso molto inferiore rispetto al 2012 (12 risposte, mentre nella precedente indagine erano 25), nel quale sono rappresentate tutte le fasce di età. Una buona percentuale consulta più o meno frequentemente sia il SAN (8 visitatori) che i sistemi nazionali (uno ha inserito Siusa nei segnalibri) mentre ciascuno dei portali tematici è consultato da non più di due o tre insegnanti (fa eccezione Memoria che ha 7 visitatori); in nove casi la consultazione in internet è stata seguita o affiancata dalla visita a un istituto archivistico. Soltanto due ricevono la Newsletter.

Molto pochi sono anche i giornalisti, il cui numero è comunque raddoppiato rispetto al 2012, passando da 5 a 10. Ancora una volta la più alta percentuale di consultazioni è raccolta dal SAN, visitato, con cadenza per lo più mensile, da 6 giornalisti, che ne danno un giudizio positivo. E' da osservare che uno di loro lo visita più volte al giorno per motivi di studio e ne ha inserito l'indirizzo tra i segnalibri. Soltanto in due casi la consultazione non ha previsto una successiva visita in archivio.

Fin qui è stato possibile ricondurre all'una o all'altra categoria più di 500 utenti; i rimanenti hanno dichiarato le qualifiche più disparate¹².

Per completare il profilo degli utenti disegnato dai dati dell'indagine possiamo aggiungere qualche indicazione rispetto all'età e al titolo di studio (Tab. 4). Rispetto all'età la più alta percentuale è compresa tra i 51 e i 65 anni, ma è molto rappresentata anche la fascia tra i 36 e i 50, per un totale di 453 utenti tra i quali la quasi totalità degli archivisti di Stato (120 su 124), percentuali molto alte degli archivisti dipendenti da altri enti (59 su 77) e degli archivisti liberi professionisti (45 su 58), dei bibliotecari (17 su 23), del

¹¹ Anche questo dato va preso con beneficio di inventario perché è probabile che la qualifica di studente universitario sia stata prescelta per errore in due casi, in cui risulta in contrasto con l'età indicata (in entrambi tra i 36 e i 50 anni) e con il titolo di studio, rispettivamente diploma di specializzazione successivo alla laurea e laurea magistrale.

¹² Per la precisione, gli utenti ricondotti all'una o all'altra categoria sono 534; tra le qualifiche dichiarate dagli altri 47 sono degne di nota: amante della memoria, assicuratore, artista / scenografo, casalinga disoccupata (di età 59-65 anni, diploma terza media, frequenta saltuariamente la Guida, Siusa e Sias, una volta al giorno il Portale Antenati e SAN per ricerche di carattere storico genealogico e si augura: ci fosse tutto nel web!), consulente, disoccupata, infermiere, inoccupato, libero professionista, militare, operaia, orafo, segretaria amministrativa parrocchiale.

personale amministrativo e ausiliario (62 su 68), degli archeologi e degli architetti (2 su 3). La presenza di un'alta percentuale di dipendenti del Ministero giustifica la fascia di età non più giovanile, completata da ben 38 utenti con più di 65 anni. E' da notare, infine, che dichiarano meno di 20 anni solo tre studenti universitari.

Rispetto invece al titolo di studio, i risultati sono in linea con l'età dichiarata nella maggior parte delle risposte: la laurea secondo il vecchio ordinamento è posseduta dal 37, 5% degli utenti e a questa si aggiunge per il 27, 5% il diploma di specializzazione successivo alla laurea, posseduto tra gli altri da 34 archivisti di Stato; al contrario, la laurea triennale e quella magistrale, più recenti, sono possedute da gruppi ristretti di utenti. Colpisce il totale alto di utenti che si attestano al diploma di scuola secondaria superiore, mentre il numero quasi insignificante di quanti dichiarano il solo diploma di scuola media sottolinea la completa assenza di risposte compilate da studenti delle scuole medie superiori¹³.

CONSULTAZIONE DEI SISTEMI

Spostando adesso il punto di vista, mettiamo al centro dell'indagine non le diverse categorie di utenti ma i diversi sistemi e vediamo l'elenco in base al totale degli utenti che dichiarano di averli visitati almeno una volta¹⁴, affiancandolo ai risultati del 2012 (Tab. 5). La sostanziale parità del numero delle risposte complessive ricevute nelle due indagini autorizza ad effettuare il confronto.

Fin dalla prima occhiata risultano confermate le impressioni che si erano registrate passando in esame il comportamento delle diverse categorie di utenti: una percentuale molto alta di consultazioni del SAN, decisamente buona di Guida, Sias e Siusa¹⁵ e inferiore dei portali tematici, tra i quali si notano forti disparità. Ai primi posti si collocano Memoria e Antenati. Rispetto al 2012, colpisce in particolare il notevole incremento di visitatori del SAN, mentre mantengono cifre molto simili i tre sistemi nazionali (per Siusa in realtà si registra un discreto aumento) e i portali. Il SAN ha quindi conquistato quella posizione di credibilità e autorevolezza che nel 2012 ci si era augurati che potesse raggiungere e i tre sistemi nazionali hanno mantenuto, in sostanziale parità, l'ampio pubblico ormai consolidato. I portali tematici, invece, sembrano non aver aumentato il numero dei visitatori in questo intervallo di anni; occorre, però, tenere presente che la fascia di quanti li visitano è quella probabilmente meno incline a rispondere al questionario e che quindi più difficilmente compare in questa indagine.

Le osservazioni così riassunte vanno integrate con i dati riportati nella terza colonna della tabella, dove compare il numero degli utenti che dimostrano uno spiccato interesse per un sistema in particolare, che visitano una o più volte al giorno: accanto alla cifra piuttosto alta raggiunta da SAN si colloca a poca distanza Antenati, mentre tutti gli altri occupano posizioni notevolmente inferiori, con i sistemi poco al di sopra rispetto ai portali. Un'ulteriore spia di un forte interesse nei confronti di un sistema è dato dall'eventuale inserimento del suo indirizzo tra i segnalibri e questo è avvenuto nel caso di 45 utenti per Guida, 34 per Siusa, 30 per Sias e 24 per SAN.

¹³ Tra i 110 utenti che dichiarano di possedere il diploma di scuola secondaria superiore compaiono 37 tra impiegati e personale ausiliario, 16 archivisti di Stato, 2 archivisti dipendenti, 3 archivisti liberi professionisti e 3 bibliotecari; il diploma di scuola media compare in 8 risposte, inviate da: un assistente amministrativo, un impiegato in un Archivio di Stato, un archivistica dipendente da ente pubblico o privato, un genealogista, un informatico, una casalinga disoccupata, un'operaia, una segretaria amministrativa parrocchiale.

¹⁴ Per ciascun portale sono state presi in considerazione tutti gli utenti che non hanno risposto "mai" alla domanda relativa alla visita al sistema, a prescindere dalla quantità e frequenza delle visite.

¹⁵ Per far emergere i clienti particolarmente affezionati di ciascun sistema era stato chiesto di indicare se il sistema era stato inserito tra i segnalibri: questa risposta è selezionata in 45 casi per Guida, 34 per Siusa e 30 per Sias.

Si è effettuata un'ulteriore elaborazione, prendendo a campione di volta in volta il totale degli utenti che visitano un sistema e andando a verificare quanti tra di loro visitano anche ciascuno degli altri sistemi; ad es. una volta selezionati i 530 utenti che visitano il SAN, si registra che 285 tra di loro visitano anche il Portale Imprese, 184 quello Moda, 204 il Portale Architetti e così via.

Scorrendo le cifre nella tabella 6 salta all'occhio la presenza costante di percentuali alte nelle colonne che si riferiscono agli utenti dei grandi sistemi, SAN, Guida, Siusa e Sias, a dimostrazione che un'alta percentuale degli utenti di ciascuno dei portali tematici frequenta anche i sistemi nazionali. Piuttosto alto è anche il numero degli utenti che consultano sia SAN che Guida, Siusa e Sias (375). Al contrario, il totale di quanti hanno avuto la curiosità di visitare almeno una volta tutti i sistemi è un numero decisamente basso (33) e in media ogni utente ha visitato poco più della metà dei sistemi, precisamente 6,79.

Soddisfazione degli utenti

Ancora in sostanziale analogia con i risultati del 2012 sono i dati che si ricavano sulla soddisfazione degli utenti. Questi in larga maggioranza formulano un giudizio positivo sull'utilità del SAN e sui risultati ottenuti effettuando ricerche nei diversi sistemi, un risultato incoraggiante che è tuttavia controbilanciato dal livello di soddisfazione medio piuttosto che ottimo dichiarato nella maggioranza delle risposte.

Qualità delle istruzioni per la ricerca e delle modalità di ricerca e navigazione

Un'altra indicazione di segno positivo si ricava scorrendo la tabella 6, i cui dati attestano che sono molto alte le percentuali di utenti che giudicano sufficienti e chiare le istruzioni fornite per guidare la ricerca e semplici le modalità di ricerca e navigazione. Nella tabella le risposte sono riportate suddivise tra i portali ma non si ritiene utile analizzarle in dettaglio perché l'andamento è analogo tra i diversi portali e non si riscontrano differenze significative tra l'uno e l'altro.

Pagine maggiormente visitate

L'analisi dei risultati riferiti alle pagine maggiormente visitate in ciascun portale sembra suggerire una preferenza da parte del pubblico verso le descrizioni archivistiche piuttosto che per le riproduzioni di documenti o le pagine di testo. Come ben si poteva immaginare, fanno eccezione Territori e Antenati, dove oltre l'80% degli utenti si indirizza rispettivamente verso le mappe e le riproduzioni dei registri.

Finalità per le quali vengono consultati i sistemi

Le risposte alla domanda su finalità /interesse / motivo della utilizzazione dei sistemi archivistici on line non sono di facile interpretazione anche perché *a posteriori* si deve riconoscere che le risposte suggerite introducono un margine di ambiguità. Infatti sono state inserite a pari livello da un lato "motivi professionali", "tesi di laurea, di dottorato" e "interesse personale", che individuano chiaramente altrettante differenti motivazioni per la consultazione dei sistemi, e dall'altro "ricerca storica" e "ricerca genealogica", risposte che non presentano ulteriori alternative ma aprono invece spiragli sui contenuti della consultazione.

Un'ampia maggioranza dichiara di consultare i sistemi per motivi professionali: questa risposta è selezionata in 303 questionari, pari al 52,4 %, e in altri 10 sono proposte varianti libere dello stesso significato¹⁶, per un totale di 313. Tra questi sono presenti un'alta percentuale del totale degli archivisti (202 su 258), dei bibliotecari (16 su 23) e degli storici dell'arte (8 su 13).

¹⁶ In particolare, 4 utenti hanno indicato "lavoro" e gli altri, rispettivamente: Attività istituzionale; Motivi di lavoro come Responsabile del Settore Valorizzazione dell'Archivio di Stato di Campobasso; lavorativo; lavoro/ricerca/studio; per lavoro; Per motivi di lavoro e di studio. Hanno indicato motivi professionali anche 7 docenti universitari, 4 insegnanti di scuola, 2 storici, un

La risposta “ricerca storica” è selezionata da 152 utenti, dei quali almeno 50 certamente svolgono la ricerca nell’ambito della propria attività lavorativa, in quanto 23 sono docenti universitari, 21 storici e 6 ricercatori. Anche tra di loro si riscontra un alto numero di frequentatori del SAN, della Guida, di Sias, e di Siusa mentre è assai minore la consultazione dei Portali tematici¹⁷.

Al contrario, quasi tutti i 60 utenti che hanno selezionato “ricerca genealogica” utilizzano intensamente il Portale Antenati¹⁸ e il SAN, in buon numero frequentano Guida, Sias e Siusa, una percentuale minore il Portale Territori e assai di meno gli altri portali tematici¹⁹.

Hanno dichiarato di frequentare i sistemi per interesse personale solo 25 utenti, che diventano 26 se aggiungiamo anche uno che ha inserito come motivazione: “curiosità”. Dieci tra di loro ricevono la Newsletter e si suppone quindi che siano vicini al mondo degli archivi. A parte 4 archivisti di Stato, gli altri appartengono alle più diverse categorie e non sembra di poter rintracciare nessuna caratteristica che li accomuni, a parte l’ordine di preferenza dei sistemi, dove si rintraccia lo stesso andamento che stiamo riscontrando per tutte le categorie di utenti²⁰.

Contrariamente a quanto ci si sarebbe potuti aspettare, il ricorso ai sistemi nell’ambito della preparazione della tesi di laurea o di dottorato risulta assai limitato: solo 12 utenti hanno indicato tale motivazione. Di questi, tutti consultano la Guida con diversa frequenza, 11 consultano il SAN, Siusa e Sias con cadenza mensile o settimanale; la metà consulta Imprese; 5 Memoria, Territori, Antenati; 4 Moda; 3 Carte da legare; uno Architetti, un altro Musica, un altro ancora Verdi (tutti per lo più con cadenza mensile). Solo 2 ricevono la newsletter.

NEWSLETTER

La Newsletter del SAN è in linea dal 2012 con una selezione delle notizie più recenti del sistema ed è stato temporaneamente interrotto con il numero 36 del 28 settembre 2015, per dedicarsi alla preparazione di una versione rinnovata nella grafica e nei contenuti. Si è voluto approfittare dell’occasione dell’indagine per registrare la platea di pubblico raggiunta dalla Newsletter e raccogliere il giudizio che ne viene dato.

Scorrendo la tabella 8 si nota a colpo d’occhio che la Newsletter è ricevuta da tutte le categorie prese in esame – fanno eccezione, chissà per quale motivo, gli storici dell’arte, nessuno dei quali riceve il notiziario – anche se in proporzioni molto diverse. E’ da notare in primo luogo l’esistenza di un ampio margine di possibili destinatari ai quali si potrebbe estendere l’invio del notiziario, che è ricevuto solo da 230 utenti, meno della metà di quanti, compilando il questionario, hanno dimostrato interesse per l’utilizzazione dei

archeologo, un architetto e l’utente che si qualifica come artista/scenografo. Questi ultimi due sembrano clienti piuttosto affezionati dei sistemi: l’architetto ha inserito Sias tra i segnalibri e consulta in media una volta al mese SAN, Guida, Siusa, Architetti, Memoria; l’artista/scenografo consulta tutti i giorni SAN, Sias e Siusa; una volta al mese la Guida, Architetti, Imprese, Musica e Verdi e una volta alla settimana Carte da legare, Antenati, Territori, Memoria e Moda.

¹⁷ Queste sono le cifre della consultazione, rispettivamente, di SAN: di frequente 55, qualche volta 83, mai 14; della Guida: hanno inserito l’indirizzo tra i segnalibri 12; una o più volte al giorno 8; una alla settimana 18; mai 14; di Siusa: indirizzo tra i segnalibri, una volta al giorno 4, una alla settimana 19, mai 29; Sias: visitano 124 (8 indirizzo tra i segnalibri). Per quanto riguarda i Portali tematici, si fornisce un prospetto riassuntivo dei ricercatori che li hanno visitati almeno una volta e di quelli che non li hanno visitati mai: Portale Memoria: almeno una visita 91, mai 61; Portale Territori: almeno una visita 77, mai 75; Portale Antenati: almeno una visita 74, mai 78; Portale Imprese: almeno una visita 71, mai 81; Portale Moda: almeno una visita 45; mai 107; Portale Architetti: almeno una visita 42; mai 110; Portale Musica: almeno una visita 39 visita; mai 113; Portale Carte da legare: almeno una visita 36; mai 116; Portale Verdi: almeno una visita 20, mai 132.

¹⁸ Tra i 60 utenti che hanno selezionato “ricerca genealogica”, dichiarano di utilizzare di frequente il Portale Antenati 55, qualche volta 4 e uno solo non lo utilizza mai. In particolare 9 utenti lo visitano più volte al giorno, 20 una volta al giorno, 1 due volte alla settimana, 21 una volta alla settimana e infine 6 una volta al mese.

¹⁹ Tra i 60 utenti che hanno selezionato “ricerca genealogica”, 59 utilizzano il SAN e altrettanti il Portale Antenati, 48 Sias, 47 Guida, 41 Siusa, 34 il Portale Territori; 25 il Portale Memoria, 10 il Portale Imprese, 9 il Portale Musica, 8 il Portale Moda, 6 il Portale Carte da legare, 5 il Portale Architetti, 3 il Portale Verdi.

²⁰ 21 visitano Sias, 19 Guida, 17 SAN, 16 Siusa, 15 Memoria, 14 Antenati, 13 Imprese, 11 Territori, 9 Architetti e 9 Carte da legare, 7 Moda, 5 Verdi, 4 Musica.

sistemi. In particolare, tra i 259 archivisti (di Stato, di altri enti o liberi professionisti) solo 133 ricevono la Newsletter e ben 40 archivisti di Stato dichiarano di non riceverla. E' confortante constatare che tra quelli che la ricevono il giudizio è complessivamente positivo²¹. Questa buona valutazione incoraggia a estendere verso l'esterno rispetto alla professione e rispetto all'Amministrazione archivistica il numero dei destinatari della Newsletter che, ad esempio, raggiunge solo 15 tra i 63 storici che hanno risposto al questionario.

VERSIONE IN INGLESE

Volendo ampliare il raggio degli utenti raggiunti dal questionario si è pensato di metterne in linea anche una versione in inglese, alla quale hanno fatto riscontro 15 risposte, spia di un interesse da parte di un pubblico straniero che non era scontato prevedere. Non è sembrato corretto inserire nell'elaborazione complessiva i dati raccolti, che confermano nella sostanza gli orientamenti già delineati sulla base delle risposte fornite dagli utenti italiani. Gli utenti stranieri coprono tutte le fasce di età e dichiarano professioni diverse²², 7 consultano i sistemi per lavoro, 4 per lo svolgimento di ricerche genealogiche e 4 di ricerche storiche. Tra questi ultimi un insegnante di scuola è l'unico che visita piuttosto frequentemente tutti i sistemi e portali. Anche questo grappolo di risposte conferma l'alto gradimento di cui gode il SAN, che quasi tutti visitano dichiarando un livello medio di soddisfazione, la collocazione buona di Sias e Siusa e quella molto inferiore di Guida e dei portali²³. La maggior parte delle risposte indica per tutti i sistemi una cadenza di visite mensile.

²¹ Giudicano la Newsletter interessante e utile 150, utile, ma da migliorare 66 e poco utile soltanto 9.

²²Le professioni dichiarate sono: architetto, archivista, archivista libero professionista, docente universitario, giornalista, impiegato, insegnante di scuola, storico, studente, studente di dottorato; due utenti dichiarano di essere in pensione.

²³ Visitano il SAN 12 utenti tra i 15 che hanno risposto, di cui 2 più volte al giorno; 3 lo trovano very useful e 2 not very useful); 7 Sias; 6 Siusa; solo 1 Guida; 5 Memoria e Antenati; 3 Architetti e Imprese; 2 Moda, Musica e Verdi e uno Carte da legare.

SAN		Architetti	
Durata della visita	Numero delle visite	Durata della visita	Numero delle visite
5mn-15mn	1.823	5mn-15mn	1.121
15mn-30mn	1.785	15mn-30mn	560
30mn-1h	2.484	30mn-1h	485
1h+	840	1h+	147
Imprese		Memoria	
Durata della visita	Numero delle visite	Durata della visita	Numero delle visite
5mn-15mn	3.234	5mn-15mn	448
15mn-30mn	1.027	15mn-30mn	246
30mn-1h	693	30mn-1h	189
1h+	198	1h+	57

Tab. 1. Visite nel mese di febbraio 2016 suddivise in rapporto alla durata

	Tot.	SAN		Guida		Siusa		Sias	
archivisti di Stato	124	120	96,8%	98	79,0%	104	83,9%	111	89,5%
archivisti di altri enti	77	71	92,2%	62	80,5%	71	92,2%	62	80,5%
Archivisti libero professionisti	58	55	94,8%	51	87,9%	56	96,6%	49	84,5%
bibliotecari	23	22	95,7%	17	73,9%	13	56,5%	16	69,6%
personale amministrativo	53	37	69,8%	40	75,5%	38	71,7%	40	75,5%
personale ausiliario	15	13	86,7%	14	93,3%	12	80,0%	14	93,3%
informatici	8	7	87,5%	7	87,5%	6	75,0%	6	75,0%
storici dell'arte	13	11	84,6%	9	69,2%	10	76,9%	10	76,9%
architetti	3	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%
archeologi	3	3	100,0%	1	33,3%	2	66,7%	1	33,3%
storici	63	57	90,5%	55	87,3%	50	79,4%	52	82,5%
genealogisti	15	15	100,0%	14	93,3%	12	80,0%	14	93,3%
pensionati	30	27	90,0%	21	70,0%	18	60,0%	20	66,7%
studenti	27	24	88,9%	25	92,6%	23	85,2%	23	85,2%
insegnanti	12	8	66,7%	9	75,0%	8	66,7%	9	75,0%
giornalisti	10	5	50,0%	4	40,0%	4	40,0%	5	50,0%

Tab 2a: Frequentazione dei sistemi da parte delle principali categorie di utenti

	Tot.	Imprese		Moda		Architetti		Musica		Verdi		Memoria		Territori		Antenati		Carte da legare	
archivisti di Stato	124	87	70,2%	61	49,2%	81	65,3%	56	45,2%	36	29,0%	78	62,9%	84	67,7%	87	70,2%	51	41,1%
archivisti di altri enti	77	49	63,6%	29	37,7%	30	39,0%	23	29,9%	16	20,8%	43	55,8%	35	45,5%	33	42,9%	29	37,7%
archivisti libero professionisti	58	39	67,2%	19	32,8%	25	43,1%	12	20,7%	9	15,5%	32	55,2%	27	46,6%	28	48,3%	21	36,2%
personale amministrativo	53	13	24,5%	15	28,3%	9	17,0%	8	15,1%	3	5,7%	28	52,8%	18	34,0%	27	50,9%	9	17,0%
personale ausiliario	15	5	33,3%	6	40,0%	5	33,3%	4	26,7%	2	13,3%	10	66,7%	10	66,7%	9	60,0%	4	26,7%
informatici	8	4	50,0%	2	25,0%	2	25,0%	2	25,0%	2	25,0%	4	50,0%	4	50,0%	5	62,5%	2	25,0%
bibliotecari	23	7	30,4%	5	21,7%	8	34,8%	7	30,4%	5	21,7%	14	60,9%	6	26,1%	8	34,8%	4	17,4%
storici dell'arte	13	5	38,5%	3	23,1%	5	38,5%	1	7,7%	0	0,0%	5	38,5%	2	15,4%	1	7,7%	5	38,5%
architetti	3	1	33,3%	0	0,0%	3	100,0%	1	33,3%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0,0%	1	33,3%
archeologi	3	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%
storici	63	26	41,3%	12	19,0%	13	20,6%	7	11,1%	7	11,1%	32	50,8%	32	50,8%	31	49,2%	12	19,0%
genealogisti	15	2	13,3%	2	13,3%	0	0,0%	2	13,3%	0	0,0%	6	40,0%	10	66,7%	15	100,0%	1	6,7%
pensionati	30	13	43,3%	7	23,3%	8	26,7%	11	36,7%	4	13,3%	19	63,3%	19	63,3%	24	80,0%	6	20,0%
studenti	27	6	22,2%	9	33,3%	3	11,1%	6	22,2%	2	7,4%	14	51,9%	13	48,1%	18	66,7%	5	18,5%
insegnanti	12	2	16,7%	2	16,7%	1	8,3%	1	8,3%	0	0,0%	7	58,3%	2	16,7%	6	50,0%	1	8,3%
giornalisti	10	3	30,0%	1	10,0%	3	30,0%	2	20,0%	2	20,0%	2	20,0%	2	20,0%	3	30,0%	2	20,0%

Tab. 2b: Frequentazione dei portali tematici da parte delle principali categorie di utenti

	Totale visitatori	Frequenza delle visite						Risultati					
		Una o più al giorno		Una a settimana		Una al mese		Pienamente soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Per nulla soddisfatto	
SAN	120	10	8,33%	40	33,33%	70	58,33%	34	28,33%	76	63,3%	11	9,17%
Sias ¹	111	13	11,71%	25	22,52%	57	51,35%	50	45,05%	66	59,5%	0	0,00%
Siusa ²	104	14	13,46%	22	21,15%	54	51,92%	46	44,23%	65	62,5%	2	1,92%
Guida ³	98	5	5,10%	17	17,35%	53	54,08%	49	50,00%	63	64,3%	2	2,04%
Antenati	87	3	3,45%	14	16,09%	49	56,32%	17	19,54%	63	72,4%	4	4,60%
Imprese	87	1	1,15%	4	4,60%	52	59,77%	16	18,39%	59	67,8%	4	4,60%
Territori	84	1	1,19%	14	16,67%	48	57,14%	16	19,05%	58	69,0%	2	2,38%
Architetti	81	1	1,23%	11	13,58%	45	55,56%	16	19,75%	55	67,9%	3	3,70%
Memoria	78	1	1,28%	9	11,54%	46	58,97%	18	23,08%	54	69,2%	2	2,56%
Moda	61	0	0,00%	3	4,92%	42	68,85%	12	19,67%	40	65,6%	2	3,28%
Musica ⁴	56	2	3,57%	2	3,57%	30	53,57%	11	19,64%	36	64,3%	1	1,79%
Carte da legare	51	1	1,96%	2	3,92%	25	49,02%	20	39,22%	26	51,0%	2	3,92%
Verdi	36	0	0,00%	2	5,56%	21	58,33%	10	27,78%	22	61,1%	0	0,00%

¹ 4 utenti hanno inserito Sias tra i segnalibri

² 7 utenti hanno inserito Siusa tra i segnalibri

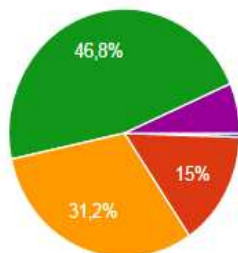
³ 10 utenti hanno inserito Guida tra i segnalibri

⁴ 5 utenti hanno dichiarato di aver visitato Musica ma mai nell'ultimo anno

Tab. 3: Frequenza delle visite da parte dei 124 archivisti di Stato e grado di soddisfazione dichiarato

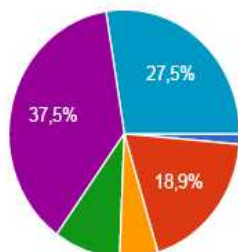
Informazioni sull'utente

Età



< 20 anni	3	0.5%
21 - 35 anni	87	15%
36 - 50 anni	181	31.2%
51 - 65 anni	272	46.8%
> 65 anni	38	6.5%

Titolo di studio



diploma di terza media	8	1.4%
diploma di scuola secondaria superiore	110	18.9%
laurea triennale	31	5.3%
laurea magistrale	54	9.3%
laurea secondo il vecchio ordinamento	218	37.5%
diploma di specializzazione successiva alla laurea	160	27.5%

Qualifica

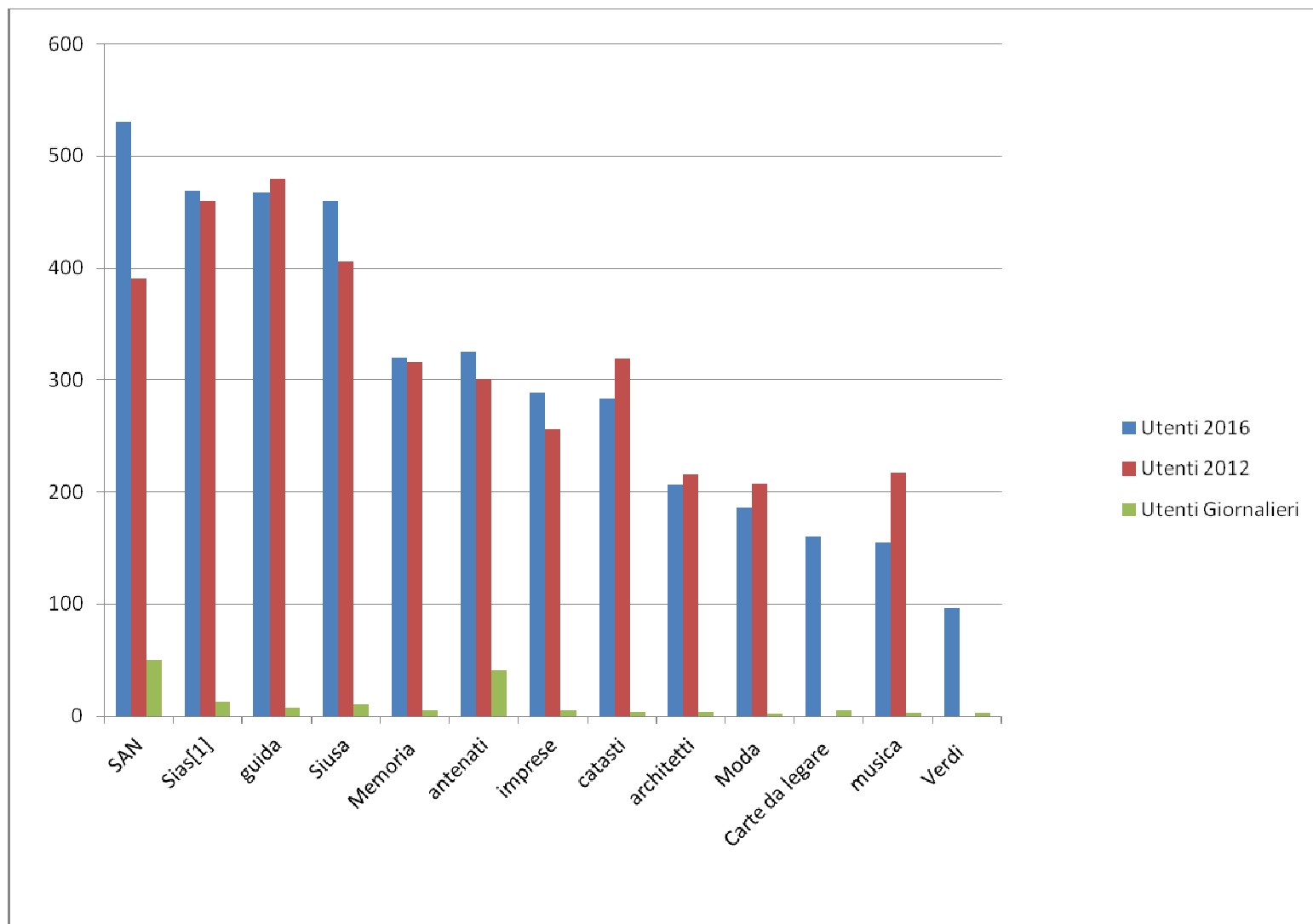


studente universitario	19	3.3%
studente di dottorato	5	0.9%
archivistista di Stato	123	21.5%

Tab. 4: Suddivisione degli utenti in base all'età e al titolo di studio

	Utenti 2016		Utenti 2012		Utenti giornalieri	
SAN	530	91,22%	390	66,10%	50	8,61%
Sias	469	80,72%	459	77,80%	13	2,24%
Guida	467	80,38%	480	81,36%	8	1,38%
Siusa	459	79,00%	406	68,81%	11	1,89%
Memoria	320	55,08%	316	53,56%	5	0,86%
Antenati	325	55,94%	301	51,02%	41 ¹	7,06%
Imprese	289	49,74%	256	43,39%	5	0,86%
Territori	283	48,71%	319	54,07%	4	0,69%
Architetti	206	35,46%	216	36,61%	4	0,69%
Moda	186	32,01%	207	35,08%	2	0,34%
Carte da legare	161	27,71%	0	0,00%	5	0,86%
Musica	155	26,68%	217	36,78%	3	0,52%
Verdi	96	16,52%	0	0,00%	3	0,52%

Tab. 5a: Elenco dei sistemi in base al totale degli utenti che li hanno visitati nel 2012 e nel 2016, con indicazione degli utenti che li frequentano una o più volte al giorno.



Tab. 5b: Grafico con gli utenti nel 2016, gli utenti nel 2012 e gli utenti che frequentano i sistemi ogni giorno, una o più volte.