

Molte domande e poche risposte dalla prima indagine sui siti web dell'amministrazione archivistica

ANTONELLA MULÈ

Responsabile del Portale degli Archivi d'Impresa
nell'ambito del Servizio Archivistico Nazionale

Nel 1997 l'allora Ufficio centrale per i beni archivistici e l'Archivio di Stato di Firenze allestirono i propri siti web, che furono tra i primi realizzati all'interno del Ministero per i beni e le attività culturali. Nel successivo decennio alcuni Archivi di Stato hanno popolato di informazioni le pagine loro riservate all'interno del sito dell'Ufficio centrale (poi Direzione generale) per i beni archivistici e i maggiori istituti hanno realizzato propri siti web, anche molto complessi, mentre la Direzione generale per gli archivi ha pubblicato in internet sistemi informativi riguardanti il patrimonio archivistico statale e gli archivi vigilati¹. Tra il 2011 e il 2012 la Direzione generale per gli archivi ha messo in rete il SAN e alcuni portali tematici² e avviato il recupero e l'integrazione nel sistema di banche dati frutto di precedenti iniziative.

1 Nel 2000 è stata messa on line la Guida generale degli archivi di Stato - Sias in versione SGML, negli anni subito successivi sono stati pubblicati prima il Sistema informativo delle soprintendenze archivistiche - Siusa da un lato e poco dopo il Sistema informativo degli archivi di Stato e nel 2007 la nuova versione in XML del Sistema Guida, solo recentemente completato.

2 Il Sistema nazionale degli archivi - SAN, inaugurato il 17 dicembre 2011, offre un punto di accesso unitario alle descrizioni del patrimonio archivistico e alle riproduzioni di documenti archivistici contenute nei diversi sistemi informativi che hanno aderito al SAN. Ai serbatoi informativi del SAN si affacciano anche cinque portali tematici dedicati a particolari tipologie di archivi: il Portale degli archivi per non dimenticare, inaugurato il 9 maggio 2011, intende conservare la memoria dei fatti di terrorismo e criminalità organizzata, avvenuti in Italia dal

Un investimento così significativo di risorse intellettuali ed economiche non è stato accompagnato da un'adeguata valutazione dei risultati in termini di soddisfazione degli utenti, forse perché le energie disponibili, sempre troppo esigue, sono state interamente assorbite nell'esecuzione del progetto. Da tempo quindi si avvertiva l'esigenza di effettuare un'indagine per conoscere il profilo degli utenti dei siti e dei sistemi informativi resi disponibili *on line*.

L'invito ricevuto dalla collega Giulia Barrera a un convegno internazionale è stato la spinta definitiva a lanciare questa prima indagine³, per la quale si è deciso di procedere all'elaborazione di un questionario molto agile perché si è ritenuto che la semplicità dell'enunciato, che richiede un tempo di compilazione breve, potesse favorire una buona accoglienza da parte dei destinatari. L'intera operazione - dalla predisposizione delle domande tramite un applicativo reso disponibile da Google all'analisi delle risposte - è stata svolta senza appoggiarsi a consulenze esterne e quindi senza alcun costo per l'Amministrazione.

Volendo svolgere un'indagine sull'utilizzazione di strumenti disponibili in linea si è ritenuto che la modalità più idonea per diffonderla fosse internet e il questionario è stato inviato il 4 ottobre alla *mailing list* degli archivisti (Archivi 23) e a tutti i direttori degli istituti archivistici, con invito alla diffusione al personale e agli utenti; nei giorni immediatamente successivi è stato inoltrato anche alle principali *mailing list* dei bibliotecari (AIB-CUR) e degli storici italiani (Sissco: storici contemporaneisti; Sisem: storici modernisti; SISMED: storici medioevisti; SIS: Società italiana delle storiche; storici delle istituzioni; Istituti per la storia della Resistenza; H-Italy).

1946 in poi; il Portale degli archivi di impresa, inaugurato il 24 giugno 2011, consente di accedere a un'ampia gamma di fonti archivistiche e di riproduzioni digitali di documenti conservati negli archivi delle grandi, medie e piccole imprese italiane; il Portale degli archivi della moda, inaugurato il 14 novembre 2011, contiene i dati provenienti dai censimenti delle fonti e dalla catalogazione e digitalizzazione dei materiali contenuti negli archivi di alcune tra le più importanti Case di moda italiane; il Portale degli archivi della musica, inaugurato il 17 dicembre 2011, per adesso limitato esclusivamente al Novecento, fornisce informazioni relative a 54 istituzioni che conservano nell'insieme 120 archivi musicali; il Portale degli archivi degli architetti, inaugurato il 14 giugno 2012, intende salvaguardare e valorizzare gli archivi degli architetti e degli ingegneri, un patrimonio di grande rilevanza per la storia dell'architettura, del paesaggio, delle città e delle infrastrutture. Altri portali, per adesso esterni al SAN ma di cui è allo studio l'integrazione nel sistema, sono, tra gli altri, il Portale degli antenati, dove sono descritti e resi consultabili gli atti di stato civile d'epoca napoleonica e postunitaria conservati presso gli Archivi di Stato; il Portale del territorio, che recupera progetti di digitalizzazione di materiale cartografico condotti separatamente negli anni passati da diversi Archivi di Stato; l'Archivio storico multimediale del Mediterraneo, che intende favorire la rilettura della storia del Mediterraneo attraverso una vasta mole di documenti conservati negli archivi italiani e in quelli dei paesi dell'area mediterranea.

3 Il convegno, dal titolo "Archives, Universities and Libraries and the Digitization of the National Cultural and Historic Heritage", è stato organizzato a Sofia il 19 novembre 2012 dall'Università degli studi di Sofia "St. Kliment Ohridski" e dall'amministrazione archivistica bulgara. Giulia Barrera ha presentato un intervento dal titolo *Opening up the Dialogue with Archival Web-sites Users: an On-line Survey by the Italian Directorate General of Archives*. La ringrazio per aver condiviso con me il progetto e lo svolgimento dell'indagine e averne discusso insieme i risultati. Con questo articolo proseguo il lavoro svolto in comune e riprendo alcune riflessioni presentate in quell'intervento, rimasto inedito.

Il questionario è stato inoltre inserito nella *home page* dei siti della Direzione generale per gli archivi e sulla relativa pagina Facebook, degli Archivi di Stato di Asti, Cagliari, Campobasso, Catania, Milano, Viterbo, della Soprintendenza archivistica per la Sardegna e dell'Osservatorio tecnologico per i beni e le attività culturali – OTEBAC. Inoltre è stato diffuso via Twitter dall'Archivio di Stato di Treviso e su Facebook dall'Archivio di Stato di Sassari e dalla Biblioteca comunale Archiginnasio di Bologna.

Al 22 ottobre erano state ricevute 330 risposte, delle quali il 31% inviate da archivisti, il 12% da archivisti di Stato e l'8% da bibliotecari: in quella data è stato diffuso su Archivi 23 l'annuncio che la data prevista per la chiusura dell'indagine era il 31 ottobre.

Il questionario è rimasto in linea fino al 7 novembre 2012 ed è stato compilato da 590 utenti⁴: un numero di risposte soddisfacente per una prima indagine ma insignificante rispetto al numero complessivo di frequentatori degli Archivi di Stato, se si pensa che nel 2011 sono state registrate in sala di studio 308.239 presenze, che hanno dichiarato in totale 123.234 progetti di ricerca. Nella piena consapevolezza di questa sproporzione, l'analisi dei dati raccolti che qui si presenta intende soltanto cogliere alcuni indizi e fornire spunti per ulteriori, auspicabili approfondimenti.

1. PROFILO DEGLI UTENTI

Il primo obiettivo che ci si è posti nel realizzare il questionario è stato quello di conoscere chi sono gli utenti che utilizzano l'informazione archivistica nel web e a questo scopo era stato predisposto un elenco di qualifiche, in base alle quali gli utenti che hanno risposto risultano così suddivisi: 131 archivisti, 100 archivisti di Stato, 87 storici, 41 bibliotecari, 28 studenti universitari, 25 insegnanti, 21 genealogisti, 17 architetti, 15 studenti di dottorato, 5 giornalisti, 4 storici dell'arte. Centosedici utenti non si sono riconosciuti nelle qualifiche proposte e ne hanno indicate altre, che è stato possibile ricondurre a: personale amministrativo (38), personale ausiliario (13), informatici (7), pensionati (7), studenti di corsi post-laurea (6), appassionati di genealogia (2), avvocati (2), restauratori (2), geometri (2). Una ventina di utenti hanno infine dichiarato le più disparate qualifiche, da operaio a libero professionista.

La prima impressione che si ricava è che l'indagine ha avuto un'accoglienza nel complesso buona ma in gran parte interna alla professione (il numero più alto di risposte è stato inviato da archivisti liberi professionisti) e alla stessa Amministrazione archivistica, alla quale è probabile appartengano, oltre ai 100 archivisti di Stato, anche un buon numero di bibliotecari, alcuni dei quali hanno dichiarato di essere in servizio presso la biblioteca di un Archivio di Stato, e di altri utenti che si sono riconosciuti in una qualifica di personale amministrativo

⁴ Il testo del questionario è riportato in Appendice I e consultabile nel sito della Direzione generale per gli archivi, sezione Documentazione, tra i Sussidi <<http://www.archivi.beniculturali.it/>>.

e ausiliario. Quasi la metà delle risposte (231), quindi, provengono da archivisti o da personale interno all'amministrazione archivistica statale.

Sicuramente molto inferiori alle aspettative sono le risposte ricevute dagli storici (circa il 15% del totale), soprattutto in rapporto all'ampiezza della diffusione del questionario nei principali siti professionali. Questo è un altro dato su cui è opportuno riflettere, chiedendosi se il loro disinteresse possa derivare da una scarsa fiducia nell'Amministrazione archivistica e nelle sue iniziative.

Al contrario, proprio alla luce della mancanza di una diffusione mirata del questionario è rilevante il numero di risposte inviate sia da insegnanti che da genealogisti, studenti di dottorato e architetti, nonché dai 116 utenti che si sono iscritti nella categoria "altro" aggiungendo la qualifica in cui si riconoscevano. Tra questi ultimi, 77 frequentano abitualmente o talvolta un archivio e 99 hanno visitato i siti archivistici. Si riportano in appendice gli elenchi delle qualifiche segnalate nelle risposte e di quelle previste nel questionario, che permettono di cogliere la varietà degli utenti che frequentano le sale di studio⁵ e di immaginare quanto possa essere diversificata la richiesta e difficile conoscerne le aspettative e intercettarne il gradimento.

Una particolare riflessione merita il dato relativo all'età degli utenti che hanno risposto, compresi in larghissima maggioranza (551, pari al 76%) tra i 35 e i 56 anni. La fascia di età tra i 20 e i 35 anni, rappresentata solo da 112 utenti, pari al 19%, abbraccia gli studenti e i giovani ricercatori, che dovrebbero essere particolarmente predisposti a utilizzare strumenti di ricerca presenti nel web. Risultano assenti per disinteresse o perché non si è riusciti a raggiungerli? E come indirizzarsi per conoscere il loro gradimento?

Degno di nota è invece il numero di utenti di nazionalità straniera (25) e di quelli (32) che risiedono all'estero; queste cifre, esigue ma non inconsistenti rispetto al totale, segnalano l'esistenza di una domanda reale e rinforzano il progetto, sospeso in attesa di fondi ma non accantonato, di predisporre nei siti almeno qualche pagina di aiuto in inglese, per consentire anche agli stranieri l'effettivo accesso ai sistemi informativi italiani. Tra gli stranieri, hanno risposto due archivisti di Stato: entrambi hanno visitato tutti i siti segnalati, uno soltanto per prenderne conoscenza, l'altro li frequenta regolarmente⁶.

Sono invece difficili da interpretare i dati forniti dagli 86 utenti che dichiarano di non frequentare le sale di studio e dai 43 utenti che non hanno mai visitato il sito web di un Archivio di Stato, di una Soprintendenza archivistica, della Direzione generale per gli archivi o dell'Istituto centrale per gli archivi. Stupiscono in particolare le 12 persone che hanno compilato il questionario, pur dichiarando di non essere mai andati in archivio e di non aver neppure mai visitato un sito web. Queste risposte lasciano perplessi su quale fosse il risultato che intendeva otte-

5 Gli elenchi delle qualifiche previste e segnalate sono riportati in appendice II.

6 Nello spazio destinato ai commenti si qualifica come direttore del Portale degli archivi polacco <<http://www.archiwa.net/>> e precisa: "preparo gli informazioni sulla vita dei archivi italiani per gli archivisti polacchi".

nere chi ha dedicato del tempo alla loro compilazione pur essendo così estraneo alla frequentazione degli archivi di Stato o ai siti web.

2. CONSULTAZIONE DEI SITI WEB

Una percentuale molto alta degli utenti raggiunti dall'indagine ha visitato almeno una volta i siti web degli istituti archivistici (547, pari al 93% del totale), com'era facile prevedere avendo diffuso il questionario tra persone iscritte a liste di discussione. In sede di elaborazione delle domande ci si era chiesti anche quale fosse il rapporto tra frequentazione degli archivi e consultazione dei siti web e le risposte sembrano segnalare un andamento parallelo, anche se non del tutto coincidente, in quanto sui 547 utenti che hanno visitato almeno un sito ben 475 sembrano clienti abbastanza abituali degli archivi e all'inverso su 504 utenti che frequentano gli archivi con maggiore o minore intensità (abituamente o talvolta) solo 29 non hanno mai visitato un sito web. Confermano questa tendenza i dati negativi: su 36 risposte in cui si dichiara di non andare mai in archivio, 12 sono di persone che non hanno neppure mai visitato i siti web.

La rilevazione conferma quindi che il ricorso agli strumenti di ricerca online non sostituisce ma affianca la presenza in sala studio, come sembrano confermare le risposte fornite sul tipo di informazioni che gli utenti cercano nei siti. Risultano utilizzate al primo posto le aree tematiche che consentono la consultazione di indicazioni per intraprendere la ricerca interrogando le guide ai fondi conservati o i sistemi informativi sul patrimonio archivistico e quelle che forniscono informazioni pratiche (indirizzo, numeri di telefono, programmi di eventi, modulistica, ecc.), selezionate rispettivamente 451 e 436 volte. Alquanto meno consultati sono gli inventari di singoli fondi (392) e le digitalizzazioni di fondi archivistici (350) e a uno scalino leggermente inferiore si colloca il ricorso alle pubblicazioni scaricabili gratuitamente (301). L'utilizzazione di materiali didattici è segnalata da 139 utenti e questo dato, in sé piuttosto scarso, appare invece sorprendente in rapporto al numero ridotto di insegnanti che hanno compilato il questionario (25 in tutto).

Procedendo all'analisi dettagliata della frequentazione dei siti web da parte delle diverse categorie di utenti, i 131 archivisti liberi professionisti li hanno tutti visitati almeno una volta, in linea con l'età anagrafica - solo in 30 sono superiori ai 50 anni - che suggerisce dimestichezza con gli strumenti informatici⁷. È un dato confortante sulla volontà di mantenersi al passo con i tempi la risposta dei cento archivisti di Stato che, pur appartenendo anch'essi in larga maggioranza - come ben noto - alla fascia di età più alta (51-65), hanno tutti visitato i siti web

7 Sorgono dubbi sulla preparazione professionale di quei 10 archivisti che confessano di essersi recati in archivio solamente in occasione della preparazione della tesi di laurea e ancora maggiori su quel solo archivistista, di età tra i 51 e i 65 anni, che afferma di non andare mai in archivio e di aver visitato qualche sito per mera curiosità.

dell'Amministrazione archivistica⁸. Sono nella quasi totalità utenti dei siti web, che solo in 2 non hanno mai visitato, anche i 41 bibliotecari, 32 dei quali sono frequentatori abituali o sporadici delle sale studio in archivio. Allo stesso modo gli 87 storici – sette dei quali stranieri - dimostrano una buona dimestichezza con i siti dell'Amministrazione, che solo in cinque dichiarano di non aver mai visitato (per la verità due tra loro si smentiscono alla risposta successiva, dove precisano di aver utilizzato materiali didattici e guide ai fondi).

3. USO DEI SISTEMI INFORMATIVI DELLA DIREZIONE GENERALE PER GLI ARCHIVI

I dati relativi all'utilizzazione dei sistemi informativi che fanno capo alla Direzione generale per gli archivi ne rivelano un uso inferiore rispetto a quella dei siti degli istituti⁹, ma restituiscono anche una buona percentuale di soddisfazione (oltre la metà delle risposte li giudica abbastanza o molto utili). Anche queste cifre sono state articolate in dettaglio, mettendo a fuoco alcune categorie di utenti in rapporto a ciascun sistema informativo. La Guida generale, in linea da un periodo di tempo maggiore e assai conosciuta fin dalla precedente versione cartacea, è stata visitata da 480 utenti (81% del totale) e riscuote un alto livello di apprezzamento soprattutto tra gli archivisti esterni all'Amministrazione e tra gli storici, pochissimi dei quali non giudicano utile il sistema¹⁰. Percentuali sostanzialmente analoghe si ricavano dalle risposte degli archivisti di Stato¹¹ mentre dal personale interno ci si sarebbe aspettata una più frequente consultazione dello strumento di maggior prestigio prodotto dall'Amministrazione.

Gli indici di apprezzamento degli altri due sistemi nazionali da parte degli storici, degli archivisti esterni all'Amministrazione e degli archivisti di Stato sono tutti più bassi, con la differenza che gli storici pongono i due sistemi su un livello di sostanziale parità, mentre, come prevedibile, gli archivisti di Stato prediligono il Sistema degli archivi di Stato e gli archivisti liberi professionisti

8 In due questionari la risposta negativa è contraddetta dagli stessi utenti che rispondono in dettaglio alla domanda successiva: Se sì, quali aree del sito ha utilizzato? Analizzando le risposte di entrambi in dettaglio, il primo è il già nominato direttore del Portale degli archivi polacco e il secondo, che si firma, dichiara di non avere un pc in ufficio e di consultare i siti da casa.

9 Hanno visitato almeno una volta il Sistema Guida generale 480 utenti (81% del totale), Siusa 406 utenti (69%) e Sias 459 (78%).

10 Il numero totale delle risposte che formulano un giudizio positivo sul Sistema Guida generale, avendolo trovato abbastanza o molto utile, è di 376, pari al 63% del totale. Su un totale di 131 archivisti, 94 (71%) ne sono molto o abbastanza soddisfatti, 11 (8%) non hanno mai visitato il sistema, 18 (14%) si sono limitati a un giro esplorativo e in 6 (5%) giudicano il sistema inutile. Su 87 storici la trovano utile in 58, pari al 67%, in 14 (pari al 16%) non l'hanno mai visitata e in 11 (13%) l'hanno visitata senza utilizzarla, 4 (5%), infine, non la ritengono utile.

11 Su 100 archivisti di Stato in 79 hanno consultato con soddisfazione la Guida in linea, 11 hanno solo preso visione del sistema, ben 9 non lo hanno mai aperto e 1 non lo giudica utile.

utilizzano in percentuale maggiore il Sistema delle soprintendenze, all'implementazione del quale è anche probabile che molti di loro abbiano lavorato¹².

Il campione di risposte inviato da studenti è piuttosto esiguo (46)¹³; se ne presentano i risultati perché provengono dalla fascia di età più avvezzata all'uso di internet: tutti hanno infatti visitato i siti web mentre riguardo ai sistemi informativi risulta una situazione diversa da quella che si poteva prevedere, perché solo la metà circa dichiara di averli utilizzati con profitto mentre un quarto non ha mai consultato Sias o Guida generale e circa la metà Siusa¹⁴.

Dai risultati esposti fino a qui sembra di poter concludere che non è un'abitudine molto diffusa quella di lanciare ricerche nei sistemi informativi archivistici di portata nazionale. La modalità privilegiata di impostazione di una indagine rimane quella tradizionale, probabilmente basata sull'approfondimento bibliografico e comunque esterna agli strumenti offerti dall'Amministrazione archivistica. Solo una volta individuati gli istituti che possono conservare la documentazione di interesse se ne consultano i siti web, probabilmente in via preliminare alla visita in sala studio, per acquisire informazioni di carattere pratico (indirizzo, orari) e iniziare a delimitare i confini dell'indagine con una prima analisi da remoto degli strumenti disponibili localmente (guida, inventari). Non a caso tra i commenti inviati in calce al questionario si legge la richiesta di digitalizzare gli inventari e quella di indicare gli incrementi del patrimonio documentario. Quest'ultima richiesta trova in realtà da tempo una risposta in un'apposita rubrica nella «Rassegna degli archivi di Stato», di cui è uscito nell'ultimo numero l'aggiornamento al 2006 e si sta lavorando al successivo aggiornamento alla data odierna¹⁵.

Sicuramente un certo scetticismo nei confronti dei sistemi della Direzione generale deriva anche da alcune oggettive carenze di questi ultimi, che non danno garanzie di una ricerca esaustiva perché il Sistema Guida generale non è aggiornato e tanto Sias che Siusa presentano dati non sempre affidabili ma soprattutto largamente incompleti. Inoltre, solo in anni relativamente recenti le strutture centrali dell'Amministrazione archivistica hanno ripreso a svolgere anche nel campo dell'elaborazione dell'informazione archivistica nel web quel ruolo di indirizzo e di guida che dovrebbe essere loro proprio e devono recuperare una posizione di autorevolezza certamente in parte perduta.

12 93 (71%) archivisti dichiarano di aver tratto profitto dall'utilizzazione di Siusa e 85 (65%) dall'utilizzazione di Sias; le risposte degli archivisti di Stato indicano in 65 casi soddisfazione nell'utilizzazione di Siusa e in 84 nell'utilizzazione di Sias.

13 Si sono riuniti accanto ai 30 che si sono riconosciuti nella qualifica di studenti universitari altri 16 che si sono dichiarati studenti di dottorato, di master o hanno aggiunto la qualifica di collaboratore archivistico.

14 Su 46 utenti 25 dichiarano che è stata loro utile la Guida generale, 21 Siusa e ancora 25 Sias; 12 non hanno mai visitato il Sistema Guida, 13 Sias e ben 22 Siusa.

15 *Versamenti, trasferimenti, depositi, doni, acquisti 2002-2006*, in «Rassegna degli archivi di Stato», n.s. V-VI (2009-2010), pp. 318-425.

4. IL SISTEMA ARCHIVISTICO NAZIONALE E I PORTALI TEMATICI

Se appaiono non adeguatamente frequentati i sistemi informativi in uso da diversi anni, ancora meno conosciuti sono il Sistema archivistico nazionale e i Portali tematici, che la Direzione generale per gli archivi ha reso disponibili nel web in momenti diversi a partire dal maggio 2011. Pur essendo stati tutti presentati in più occasioni nel corso di cerimonie pubbliche, la loro diffusione è ancora abbastanza scarsa e colpiscono a prima vista le percentuali alte di quanti non hanno neppure avuto la curiosità di una visita puramente esplorativa di questi nuovi strumenti, anche se è bene subito precisare che il dato varia in maniera consistente tra SAN e portali tematici: il primo non è mai stato visitato da 200 persone, per i secondi la cifra oscilla intorno alle 300.

Questa prima impressione risulta in realtà corretta da un'analisi più dettagliata dei dati, il cui incrocio suggerisce un'immagine molto più sfumata: gli utenti che dimostrano un disinteresse totale per tutti i sistemi sono soltanto 66 e molti dei 200 che non hanno mai visitato il SAN hanno al contrario visitato o anche utilizzato almeno uno dei portali tematici. Si è effettuata anche una controprova al positivo, tenendo fissi i 390 utenti che hanno visitato o anche utilizzato il SAN con maggiore o minore soddisfazione per verificare quanti di loro hanno visitato o utilizzato ciascuno dei portali tematici e si è riscontrata una forte variazione nei risultati¹⁶.

I dati sul numero dei visitatori ci restituiscono quindi un panorama a macchie di leopardo, in cui il sistema nazionale riscuote un interesse molto maggiore rispetto a ciascuno dei singoli portali tematici e tra un portale e l'altro si registrano variazioni consistenti nel totale dei visitatori, variazioni che possono attribuirsi sia alla data di inaugurazione più o meno recente che allo specifico campo di interesse abbracciato da ciascun portale¹⁷.

Nel complesso, comunque, l'interesse riscosso dal SAN e dai Portali fino ad ora non sembra proporzionale allo sforzo profuso per realizzarli e a questo si può forse trovare una spiegazione nello stadio ancora molto immaturo in cui si trovavano questi sistemi al momento in cui sono stati resi pubblici, anche se chi li ha visitati ne fornisce per lo più un giudizio positivo¹⁸.

È indubbio che l'impegno dedicato fino ad ora alla progettazione e al primo popolamento del SAN e dei Portali deve proseguire con tutti gli interventi correttivi ed evolutivi che si sono rivelati necessari e con un continuo incremento

16 Rispetto al totale di 390 utenti che hanno visitato o anche utilizzato il SAN con maggiore o minore soddisfazione, queste sono le cifre di quanti hanno visitato o utilizzato i portali tematici: Territori 270; Antenati 266; Memoria 262; Imprese 223; Novecento 196; Architetti 195; Moda 192; Mediterraneo 191; Musica 190.

17 Si riporta il totale degli utenti che hanno almeno visitato ciascun portale, a prescindere dal giudizio sull'utilità che ne hanno tratto: Territori 319; Antenati 316; Memoria 301; Imprese 256; Novecento 226; Musica 217; Architetti 216; Mediterraneo 212.

18 Sui 390 visitatori del SAN, dichiarano di esserne rimasti soddisfatti 263 (67%) e di non averlo trovato utile 33 (6%).

di dati, ma anche essere affiancato da uno sforzo moltiplicato di diffusione della loro conoscenza, tramite occasioni pubbliche e tramite adeguati richiami in tutti i sistemi e i siti che ad essi possono essere collegati per area di interesse o tipologia documentaria. Uno dei commenti consegnati al questionario rileva giustamente la “modesta visibilità nel web”. Il SAN potrà acquisire autorevolezza nel tempo, quando verranno riconosciute la mole e l’affidabilità dei dati caricati e i portali tematici potranno raggiungere gli utenti a cui sono rivolti, che, per alcuni di essi, costituiscono un’area di nicchia.

I risultati di questa prima indagine, di portata così ridotta, dovrebbero però suggerire l’opportunità di mettere in campo anche una strategia di confronto continuativa e mirata con gli utenti per coglierne gli effettivi interessi, da un lato tramite applicativi che consentano di mantenere e verificare l’andamento delle visite e la loro provenienza e dall’altro tramite spazi di interrogazione della soddisfazione dei visitatori, aperti nei siti stessi. L’opportunità di questo colloquio è suggerita anche dal numero molto alto di commenti che si sono raccolti con il questionario che qui si presenta.

5. COMMENTI

Un’ultima indicazione degna di nota si ricava infatti dall’alto numero di utenti che hanno voluto inserire un commento negli spazi riservati a questo scopo: ben 123 hanno lasciato sia giudizi positivi che critiche e suggerimenti¹⁹, cogliendo l’occasione per rivolgersi all’Amministrazione archivistica, a riprova di un desiderio di colloquio al quale sicuramente sarebbe opportuno offrire ulteriori e maggiori occasioni per manifestarsi.

Tra le critiche particolarmente pungente quella sulla povertà dei contenuti, tra i suggerimenti ad esempio quello di introdurre l’uso dell’inglese, affiancati tuttavia da giudizi positivi sulla bontà dell’iniziativa o sulla buona presentazione di alcuni specifici siti. Non mancano inoltre, e si ha piacere di riportarli, l’elogio della competenza e della disponibilità del personale di un istituto, specificamente nominato, e “un sincero grazie a tutti gli operatori da una studiosa che negli Archivi ha trascorso ore appassionate”, per finire con una frase di buon augurio che riprendiamo come conclusione anche di questo intervento: “La mia valutazione abbastanza positiva sul SAN è un po’ come il Nobel per la pace a Obama: le premesse sono buone, speriamo poi si realizzino”.

¹⁹ Gli spazi da utilizzare per commenti sembrano in diversi casi essere stati intesi come uno sportello per rivolgersi all’Amministrazione. Autori dei 123 commenti sono: 26 archivisti, 24 archivisti di Stato, 24 storici, 6 bibliotecari, 6 studenti universitari e 4 studenti di dottorato.

APPENDICE I

TESTO DEL QUESTIONARIO

Indagine sull'utilizzo dei siti web dell'Amministrazione archivistica
a cura della Direzione generale per gli archivi

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

*Qualifica**

- studente universitario
- studente di dottorato
- archivista di Stato
- archivista
- bibliotecario
- storico
- giornalista
- architetto
- storico dell'arte
- insegnante
- genealogista
- Altro:

Età

- < 20
- 20-35
- 36-50
- 51-65
- > 65

Nazionalità

- italiana
- straniera

Residenza

- Italia
- estero

FREQUENTAZIONE DELLE SALE DI STUDIO DEGLI ARCHIVI DI STATO E DI ALTRI ISTITUTI CHE CONSERVANO ARCHIVI STORICI*

- Faccio abitualmente ricerca d'archivio
- Faccio talvolta ricerca d'archivio
- Ho fatto ricerche d'archivio per scrivere la tesi / un saggio / un libro e poi non mi è più capitato
- Non vado mai in archivio

* Sono indicati con asterisco i campi la cui compilazione è obbligatoria.

UTILIZZO DEI SITI WEB DELL'AMMINISTRAZIONE ARCHIVISTICA

Ha mai visitato il sito web di un Archivio di Stato, di una Soprintendenza archivistica, della Direzione generale per gli archivi o dell'Istituto centrale per gli archivi?*

- Sì
- No

Se sì, quali aree del sito ha utilizzato?*

Si possono scegliere anche più voci

- Informazioni pratiche (indirizzo, numeri di telefono, programmi di eventi, modulistica, ecc.)
- Guida ai fondi conservati o sistemi informativi sul patrimonio archivistico
- Inventari di singoli fondi archivistici
- Fondi archivistici digitalizzati
- Pubblicazioni scaricabili gratuitamente (libri, riviste, atti di convegni, ecc.)
- Materiali didattici
- Altro: Eventuali commenti

UTILIZZO E GRADIMENTO DEI SISTEMI INFORMATIVI

Ha mai utilizzato questi sistemi informativi on-line che descrivono il patrimonio archivistico italiano? Nel caso, come valuta questa esperienza?*

	Mai	L'ho visitato solo per capire come funzionava, ma non l'ho mai utilizzato	L'ho consultato, non mi è sembrato utile	L'ho consultato, mi è stato abbastanza utile	L'ho consultato, mi è stato molto utile
Guida generale degli Archivi di Stato					
Sistema informativo unificato delle Soprintendenze archivistiche (SIUSA)					
Sistema informativo degli Archivi di Stato (SIAS)					
Sistema archivistico nazionale (SAN)					

- Eventuali commenti
- Aiutateci a migliorare spiegandoci i motivi della vostra valutazione

Quali di questi portali tematici ha utilizzato e come giudica la sua esperienza?*

	Mai	L'ho visitato solo per capire come funzionava, ma non l'ho mai utilizzato	L'ho consultato, non mi è sembrato utile	L'ho consultato, mi è stato abbastanza utile	L'ho consultato, mi è stato molto utile
Portale degli archivi d'impresa					
Portale degli archivi della moda					
Portale degli archivi per non dimenticare					
Portale degli archivi della musica					
Portale degli archivi degli architetti					
Territori: il portale italiano dei catasti e della cartografia storica					
Antenati: gli archivi per la ricerca anagrafica					
Archivio multimediale del Mediterraneo					
Novecento contemporaneo					

- Eventuali commenti
- Aiutateci a migliorare spiegandoci i motivi della vostra valutazione
- Ha ulteriori commenti o suggerimenti?

Grazie per la vostra collaborazione!

APPENDICE II

Totale delle risposte: 590

archivista	131	22%
archivista di Stato	100	17%
storico	87	15%
bibliotecario	41	7%
studente universitario	28	5%
insegnante	25	4%
genealogista	21	4%
architetto	17	3%
studente di dottorato	15	3%
giornalista	5	1%
storico dell'arte	4	1%
altro	116	20%

Qualifiche segnalate dai 116 utenti che non si sono riconosciuti nelle qualifiche proposte:

- Personale amministrativo 38
- Personale ausiliario 13
- Informatici 7
- Pensionati 7
- Studenti di corsi post-laurea 6
- Appassionati di genealogia 2
- Avvocati 2
- Restauratori 2
- Geometri 2

E inoltre:

- operatore culturale
- diplomata
- assistente pedagogico
- libero professionista
- privato
- collaboratore scolastico
- utente
- docente universitario
- demografo
- “cercando i miei antenati”
- “detentore di archivio di famiglia”
- direttore museale
- dirigente scolastico
- operaio
- studioso di storia