

# La reattività dei siti web bibliotecari

*Una rilevazione condotta nel Veneto fa emergere i limiti relativi a uno dei requisiti fondamentali che determinano la qualità e l'efficacia dei siti*

Juliana Mazzocchi

Biblioteca di scienze sociali  
Università degli studi di Firenze  
juliana.mazzocchi@alice.it

Riccardo Ridi

Dipartimento di studi storici  
Università Ca' Foscari, Venezia  
ridi@aib.it

L'accessibilità dei siti web di ambito bibliotecario viene giustamente considerata un requisito fondamentale (ancorché non sempre rispettato) per l'equa fornitura di un servizio pubblico all'intera cittadinanza, tant'è vero che numerose sono le occasioni in cui viene sottolineata l'importanza di tale principio.<sup>1</sup> Ma la sola accessibilità non è sufficiente a garantire la qualità di un servizio bibliotecario on-line, tant'è vero che i *Principi per la qualità di un sito web culturale*<sup>2</sup> del Progetto Minerva la affiancano ad altri nove principi, fra i quali quello che prescrive di "essere reattivi, consentendo agli utenti di contattare il sito e ricevere un'adeguata risposta".

Poiché la quotidiana esperienza come cittadini ci insegna che tale reattività nei siti della pubblica amministrazione italiana è assai debole e una nostra indagine svolta a cavallo fra il 2005 e il 2006 per la Regione Lombardia ha confermato tale tendenza anche nell'ambito dei siti bibliotecari lombardi,<sup>3</sup> abbiamo deciso di utilizzare le esercitazioni collegate al corso di documentazione elettronica che uno di noi tiene presso l'Università Ca' Foscari di Venezia<sup>4</sup> per verificare i risultati con un diverso campione. Stavolta la regione di riferimento è stata il Veneto, nel cui ambito sono stati individuati i 40 OPAC censiti dal repertorio *OPAC italiani*

(<http://www.aib.it/aib/lis/opac1.htm>) come appartenenti a tale territorio in data 22 settembre 2007 e le 53 biblioteche aderenti nella stessa data al Sistema bibliotecario provinciale di Rovigo (<http://www.sbprovigo.it>). Per quanto riguarda invece i servizi di reference on-line, a causa del loro numero ancora ridotto, l'indagine è stata allargata all'intero territorio nazionale, prendendo come riferimento i 42 servizi che SegnaWeb elencava il 22 settembre 2007 nel suo repertorio *Chiedi @lla tua biblioteca* (<http://www.segnaweb.it/disciplines/00-chiedi-lla-tua-biblioteca.html>).<sup>5</sup>

Dei quattro parametri in cui si può ipotizzare di scomporre la reattività – 1) È possibile effettuare una domanda?; 2) Si riceve una risposta?; 3) Dopo quanto tempo?; 4) La risposta è soddisfacente? – si è rinunciato ad analizzare quantitativamente il quarto, relativo alla qualità del contenuto delle risposte ricevute, per l'eccessiva complessità e soggettività che ciò avrebbe comportato. Ci si è quindi limitati a verificare l'esistenza di un indirizzo e-mail o di un form web attraverso cui inviare un quesito, ad effettuare una domanda standard e a ripeterla – in caso di mancata risposta – dopo una settimana, registrando quindi data e contenuto delle risposte pervenute.

Per quanto riguarda le biblioteche,

la domanda era "Vorrei sapere se la vostra biblioteca sarà aperta venerdì 2 novembre" e gli indirizzi e-mail utilizzati sono stati esclusivamente quelli desunti dalle schede relative alle biblioteche disponibili sul sito del sistema provinciale, presenti in 53 casi su 56.

Gli URL degli OPAC, quando quelli registrati nel repertorio di AIB-Web sono risultati inesatti, sono stati recuperati tramite ricerche con Google, sempre efficaci eccetto nel caso di un OPAC collettivo che si è accertato non esistere più da almeno alcuni mesi. Una volta individuata la home page dell'OPAC si è cercato in essa e nelle pagine collegate più prossime che non corrispondessero ai siti di altre entità, come singole biblioteche o sistemi bibliotecari (peraltro non sempre collegati con un link), un indirizzo e-mail a cui poter inviare quesiti riguardanti le modalità di ricerca e i contenuti dell'OPAC stesso, trovandolo solo in 23 casi su 39.<sup>6</sup> Agli indirizzi recuperati è stato inviato il quesito "Vorrei sapere se nel vostro catalogo è presente l'opera *La Casta* di Stella e Rizzo".

Gli URL dei 42 virtual reference service censiti da SegnaWeb erano invece tutti attivi e corrispondevano tutti a servizi effettivamente operativi, eccetto uno che veniva dichiarato in fase di allestimento al momento dell'indagine. A ciascuno di tali servizi è stato chiesto, trami-

te e-mail o form, “Vorrei che mi consigliaste un buon manuale di bibliografia e biblioteconomia per un concorso”.

Tutte le domande terminavano ringraziando ed erano firmate con i veri nomi e cognomi delle studentesse che hanno partecipato al rilevamento e che hanno utilizzato a tale fine la propria usuale casella postale. La prima “raffica” di domande è stata inviata nella prima metà di ottobre 2007 e l’attesa delle risposte è terminata il 4 dicembre successivo, data di conclusione della fase operativa dell’indagine.

I tempi di risposta (e i numerosi casi di totale assenza di risposta) sono sintetizzati nelle tabelle A (Biblioteche), B (OPAC) e in quelle da C1 a C5 (Virtual reference service). Le tabelle da C2 a C5 scompongono gli stessi dati della tabella C1 in base al numero dei giorni di attesa massimi previsti per la risposta da parte dei servizi di reference stessi.

Accorpando tutti i dati si può estrapolare che su 135 entità a cui si è cercato di porre un quesito, solo 107 (pari al 79,2%) lo hanno consentito e che ben 35 (pari al 25,9% rispetto al totale delle entità interrogabili, ma anche a un più significativo 32,7% di quelle effettivamente interrogate) non hanno mai risposto. Complessivamente, quindi, sono 63 su 135 (pari a un impressionante 46,6%) i siti che non permettono di essere interrogati o che comunque non hanno risposto alle domande, e il numero sale addirittura a 69 (51,1%) aggiungendo quelli che hanno risposto dopo più di una settimana.

Sono percentuali chiaramente inaccettabili, che in sostanza confermano quelle dell’indagine lombarda del 2005-2006<sup>7</sup> e che, sommate alla scarsa professionalità di alcune delle risposte pervenute,<sup>8</sup> indicano un percorso ancora lungo prima che la reattività dei siti bi-

Tab. A – Biblioteche

	Quantità	Percentuale
Biblioteche che hanno risposto entro 24 ore dalla domanda	12	22,6%
Biblioteche che hanno risposto dopo più di 24 ore ma entro 3 giorni	7	13,2%
Biblioteche che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	4	7,5%
Biblioteche che hanno risposto da 8 giorni in su	3	5,7%
Biblioteche che non hanno mai risposto	24	45,3%
Biblioteche che non sono state interrogate (mancava e-mail)	3	5,7%
<b>Totale biblioteche testate</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Tab. B – OPAC

	Quantità	Percentuale
OPAC che hanno risposto entro 24 ore dalla domanda	9	22,5%
OPAC che hanno risposto dopo 24 ore ma entro 3 giorni	2	5%
OPAC che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	0	0%
OPAC che hanno risposto da 8 giorni in su	2	5%
OPAC che non hanno mai risposto	3	7,5%
OPAC che non sono stati interrogati (mancava e-mail in 23 casi e sito in 1 caso)	24	60%
<b>Totale OPAC testati</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Tab. C1 – Virtual Reference Service (VRS)

	Quantità	Percentuale
VRS che hanno risposto entro 24 ore dalla domanda	18	42,9%
VRS che hanno risposto dopo più di 24 ore ma entro 3 giorni	11	26,2%
VRS che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	3	7,1%
VRS che hanno risposto da 8 giorni in su	1	2,4%
VRS che non hanno mai risposto*	8	19%
VRS che non sono stati interrogati	1	2,4%
<b>Totale VRS testati</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

\* In due casi, per un errore, il secondo invio dell’e-mail non è stato effettuato.

Tab. C2

	Quantità	Percentuale
VRS che non indicano il tempo massimo di attesa	25	59,5%
VRS che indicano come tempo massimo di attesa 2 giorni	4	9,5%
VRS che indicano come tempo massimo di attesa da 3 a 5 giorni	13	31%
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Tab. C3 – VRS che non indicano tempo massimo di attesa

	<b>Quantità</b>	<b>Percentuale</b>
VRS che hanno risposto entro 24 ore	12	48%
VRS che hanno risposto dopo più di 24 ore ma entro 3 giorni	4	16%
VRS che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	3	12%
VRS che non hanno mai risposto*	5	20%
VRS che non sono stati interrogati	1	4%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

\* In un caso, per un errore, il secondo invio dell'e-mail non è stato effettuato.

Tab. C4 – VRS che indicano 2 giorni come tempo massimo di attesa

	<b>Quantità</b>	<b>Percentuale</b>
VRS che hanno risposto entro 24 ore	2	50%
VRS che hanno risposto dopo più di 24 ore ma entro 3 giorni	2	50%
VRS che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	0	0%
VRS che non hanno mai risposto*	0	0%
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

\* In un caso, per un errore, il secondo invio dell'e-mail non è stato effettuato.

Tab. C5 – VRS che indicano da 3 a 5 giorni come tempo massimo di attesa

	<b>Quantità</b>	<b>Percentuale</b>
VRS che hanno risposto entro 24 ore	4	30,8%
VRS che hanno risposto dopo più di 24 ore ma entro 3 giorni	5	38,5%
VRS che hanno risposto fra 4 e 7 giorni	0	0%
VRS che hanno risposto da 8 giorni in su	1	7,7%
VRS che non hanno mai risposto*	3	23%
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

\* In un caso, per un errore, il secondo invio dell'e-mail non è stato effettuato.

bliotecari italiani raggiunga e superi il livello della sufficienza. Limitandosi ai soli servizi di reference le percentuali migliorano notevolmente, considerando che 29 su 42 (69%) hanno risposto entro tre giorni, ma se si riflette sul fatto che si tratta di servizi ancora poco diffusi nel nostro paese, che *chiedono* di essere interrogati dagli utenti e che dovrebbero essere allestiti solo se si ritiene di essere davvero in grado di gestirli, risulta comunque deludente che ben 8 su 42 (19%) non abbiano fornito alcuna risposta,<sup>9</sup> che altri quattro ab-

biano impiegato fra i quattro e i quattordici giorni per rispondere e che quasi tutti i VRS indagati (38 su 42, pari al 90,5%) evitano di promettere una risposta entro il termine che ci parrebbe ragionevole di due giornate lavorative,<sup>10</sup> indicando un'attesa massima maggiore o non fornendo alcuna informazione in proposito. Forse, se i cittadini italiani ancora si rivolgono ben poco a questo tipo di servizi, dipende anche dalla scarsa reattività che essi promettono e da quella, ancora minore, che mantengono.

## Note

<sup>1</sup> Si vedano ad esempio la *Campagna per l'accessibilità delle biblioteche in rete* (CABI), <<http://marciana.venezia.sbn.it/CABI>>, la pagina dedicata al tema da AIB-Web, <<http://www.aib.it/aib/redazione5.htm>>, e il recente Convegno "L'evoluzione dell'accessibilità informatica", tenutosi a Venezia il 14 dicembre 2007. La normativa italiana che prescrive l'accessibilità per tutti i siti della pubblica amministrazione e "di pubblica utilità" è reperibile a partire dall'indirizzo: <<http://www.pubblicacesso.gov.it/>>.

<sup>2</sup> Il testo dei dieci principi, diffuso in occasione della conferenza europea di Minerva tenutasi a Parma il 20 e 21 novembre 2003, è disponibile all'indirizzo: <<http://www.minervaeurope.org/structure/workinggroups/userneeds/documents/cwqp-i.htm>>. Essi prescrivono al sito web culturale di qualità di essere "trasparente, efficace, mantenuto, accessibile, centrato sull'utente, reattivo, multilingue, interoperabile, gestito, conservato".

<sup>3</sup> JULIANA MAZZOCCHI – RICCARDO RIDI, *Indagine sui servizi online personalizzati delle biblioteche pubbliche lombarde*, Milano, Regione Lombardia, 2006, <[http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/indag\\_pers.htm](http://www.biblioteche.regione.lombardia.it/regsrc/indag_pers.htm)>, pubblicato in versione ridotta anche in: *La biblioteca su misura. Verso la personalizzazione del servizio*, atti del Convegno delle Stelline, Milano, 9-10 marzo 2006, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice Bibliografica, 2007, p. 287-300.

<sup>4</sup> Il programma del corso di documentazione elettronica tenuto da Riccardo Ridi a Ca' Foscari nell'anno accademico 2007-2008 è disponibile, insieme alla documentazione relativa all'indagine sulla reattività dei siti bibliotecari, all'indirizzo: <<http://lettere2.unive.it/ridi/bibl2007b.htm>>. Le studentesse che hanno eseguito la rilevazione sono state Silvia Candeo, Valentina Cucinelli, Simona Giudice, Cristina Lunardon, Monica Selva, Lucia Tronchin, Elisa Veronese e Stefania Vianello. Ringraziamo, oltre ad esse, anche Angela Pacillo e Carlo Paravano, che hanno commentato una precedente stesura di questo resoconto.

<sup>5</sup> Il repertorio di SegnaWeb è stato preferito ad altri perché il metodo utiliz-

zato per realizzarlo permetteva di ipotizzare una notevole reattività dei servizi censiti a qualunque tipo di domanda da parte di qualsiasi tipo di utente. Cfr. ANGELA PACILLO, *Chiedi @lla tua biblioteca. SegnaWeb seleziona servizi di reference on line per il cittadino*, "Biblioteche oggi", 24 (2006), 8, p. 45-54, oppure <<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060804501.pdf>>.

<sup>6</sup> Spesso l'unico indirizzo e-mail reperibile sul sito dell'OPAC era quello dell'azienda produttrice del software, inutilizzabile ai fini dell'indagine e di dubbia utilità (se non addirittura fuorviante) per gli utenti finali dell'OPAC stesso.

<sup>7</sup> "Dispiace, quindi, notare i non brillantissimi risultati della prima fase di questa indagine ..., rivolta appunto a verificare se siti e OPAC prevedono la possibilità di spedire un'e-mail al personale bibliotecario e se, una volta inviata una domanda, ci sono speranze di ottenere in tempi ragionevoli una risposta. Infatti, ben 9 dei 27 'oggetti' esaminati ... non segnalano sulle proprie pagine né indirizzi e-mail né numeri di telefono. E, fra i restanti due terzi che invece permettono di inviare un'e-mail, non tutti sono prontissimi nella risposta. Solo 8 (pari al 44,4% di quelli ai quali è stato possibile spedire una semplicissima domanda di prova e al 29,6% dei 27 'oggetti' complessivamente indagati) hanno risposto entro 3 giorni. Altri 6 hanno impiegato fra i 7 e i 14 giorni (quasi tutti dopo un sollecito) e 4 non hanno mai risposto. Complessivamente, quindi, quasi la metà (13 su 27) delle strutture non ha permesso di inviare loro un'e-mail oppure si è rifiutata di rispondere. Una percentuale chiaramente inaccettabile, soprattutto se sommata ad un'ulteriore 22,2% di risposte ricevute solo dopo una settimana o più" (JULIANA MAZZOCCHI – RICCARDO RIDI, *op. cit.*, p. 13).

<sup>8</sup> Ci limitiamo a riportare due delle e-mail ricevute in risposta alla domanda sull'apertura della biblioteca: "Non è ancora stato deciso. Ci sembra un po' presto"; "Ciao Stefania non ho il piacere di conoscerti ma ti chiedo se la tua domanda è dovuta ad un'esigenza in particolare. Ciao a presto".

<sup>9</sup> Non possono costituire un alibi alla completa assenza di risposta neppure l'eventuale inapproprietezza del quesito

rivolto a un VRS specializzato oppure la non appartenenza dell'utente a determinate categorie verso cui il servizio è prevalentemente rivolto, perché "gli operatori devono ... rispondere al 100% delle domande che vengono rivolte, anche se solo con 'Sono spiacente, non lo so, ma può provare...'" (IFLA REFERENCE WORK SECTION, *Linee guida per il servizio di digital reference*, trad. it. a cura di Valentina Comba e Raffaella Ingrosso, con la revisione di Paola Gargiulo e Sonia Minetto, in AIB-Web, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm>>, a cura di Andrea Marchitelli, 2004.

<sup>10</sup> "Il livello minimo del servizio, consistente nel rispondere brevemente e rapidamente (ovvero entro una o al massimo due giornate lavorative) a domande sulla biblioteca e i suoi servizi e anche solo "ci spiace, non siamo in grado di rispondere a questo tipo di domande" a quelle non ammesse, dovrebbe essere svolto sempre, anche in assenza di un VRS strutturato, a partire dal momento stesso in cui si pubblicizza un indirizzo e-mail della biblioteca. Esattamente come chiunque risponda a una telefonata proveniente dall'esterno dovrebbe essere sempre in grado di dire con certezza se domani la biblioteca sarà aperta e se a una determinata ora sarà possibile prendere in prestito un libro" (RICCARDO RIDI, *Il reference digitale*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 315-326; 322).

## Abstract

One of the main characteristics of a quality web site is its responsiveness, that is to say the possibility for its users to contact the site managers and receive from them a timely and adequate reply. A research carried out between September and December 2007 on 40 opacs and 53 libraries from the Veneto and on 42 Italian online reference services, showed that their level of responsiveness is regrettably still insufficient..