

Quando l'informazione viaggia per posta

Per una misurazione del servizio informativo "epistolare" delle biblioteche

Le linee guida per le biblioteche pubbliche elaborate dall'Ifla nel 1986¹ al paragrafo *Servizi di informazione* prevedono che le biblioteche devono "accettare domande per posta o per telefono, così come quelle fatte di persona". Il servizio di informazione si concretizza attraverso singole operazioni chiamate "transazioni informative" la cui definizione è la seguente: "ogni richiesta di informazione, fatta di persona, per posta o per telefono, da parte di un ragazzo o di un adulto, che richieda l'uso dei materiali della biblioteca o le capacità professionali del bibliotecario per la risposta".² Per un'illustrazione dei contenuti e delle modalità di effettuazione dello specifico servizio di informazione che avviene per lettera, da cui la qualifica di "epistolare", possiamo fare riferimento ad alcune indicazioni contenute nel volume di Aurelio Aghemo sull'informazione in biblioteca.³ Per la definizione di metodi di valutazione dei servizi informativi, tra cui in particolare la stima di efficacia, è ora disponibile il recente studio di Carla Leonardi sul referente.⁴ In questo lavoro vengono ampiamente trattate le problematiche connesse alla gestione dei servizi informativi e soprattutto vengono illustrati i criteri e le misure per la valutazione di tali servizi resi all'interno delle biblioteche; valutazione da compiersi a cura del personale bibliotecario sul proprio operato e sul grado di soddisfazione dell'utenza del servizio di reference. Nel corso degli anni Ottanta si sono in-

tensificate in ambito italiano le riflessioni sull'importanza dei servizi informativi nelle biblioteche con significativi contributi bibliografici⁵ di carattere teorico; mancano invece, a differenza di quanto avviene negli Stati Uniti, indagini statistiche ai fini di una appropriata valutazione di tali servizi.⁶ Per portare spunti di riflessione può essere pertanto interessante presentare un'analisi dal punto di vista dell'utente ricavata dall'osservazione della pratica su un campione significativo a livello nazionale di biblioteche ed archivi. Quello che segue non è il risultato di un'indagine statistica condotta con rigorosi criteri scientifici ai fini di misurare o valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi di informazione offerti ai ricercatori. Più semplicemente è il prodotto di un esame comparato di tempi, modi e metodi di risposta ad un quesito informativo di carattere bibliografico rivolto in

un dato momento da un ricercatore, quindi da un utente che si rivolge a tali agenzie/istituti per ottenere servizi ricavandone maggiore o minore soddisfazione.⁷ Nella primavera del 1994 dovevo rintracciare per uno studio a carattere storico che stavo conducendo un esemplare ma-

noscritto degli *Statuti del collegio dei notai di Parma* redatti nel 1380 circa. Poiché l'originale non era reperibile negli istituti di conservazione e di studio di quella città, decisi di effettuare una ricerca su tutto il territorio nazionale.

Istituti contattati

Non potendo condurre personalmente la ricerca ritenni di inviare una dettagliata richiesta scritta a mezzo postale. Per individuare le biblioteche e gli archivi a cui rivolgermi utilizzai l'utile elenco contenuto nel volume di Armando Petrucci, *Medioevo da leggere*.⁸ Selezionando quegli istituti nei quali risultavano essere conservati cospicui fondi manoscritti di età medievale, arrivai a formare un elenco di 181 istituzioni che coprivano da nord a sud il territorio nazionale, così localizzati: Nord 115, Centro 42, Sud 24. La suddivisione per tipologia è la seguente: 98 biblioteche, di cui 33 statali, 43 comunali e 22 ecclesiastiche, e 83 archivi, dei quali 61 statali, 21 ecclesiastici e 1 comunale. Dopo aver ricevuto le risposte⁹ ed essermi fatto un'impressione personale sul livello di effi-

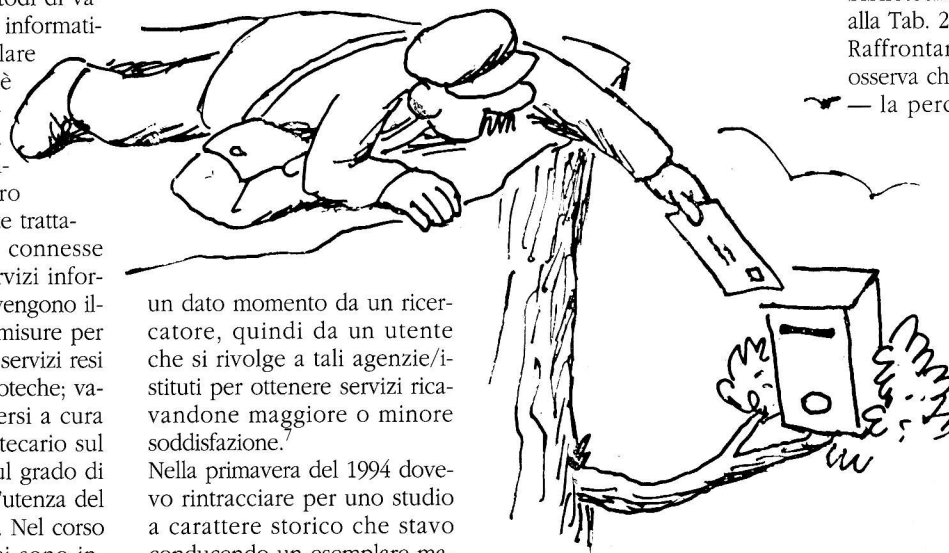
cienza dei vari istituti che avevo contattato, ho cercato di individuare degli elementi che potessero essere significativi per arrivare a determinare e delineare con precisione ed in modo uniforme quelle che all'inizio erano solo impressioni.

Risposte e relativi tempi

Dei 181 istituti contattati hanno risposto in 133, pari al 73,5 per cento; tale percentuale di risposta è pressoché uniforme nelle varie aree geografiche: Nord 73 per cento, Centro 76,2 per cento, Sud 70,8 per cento. Con riferimento ai diversi tipi di istituti si hanno le percentuali di risposta riportate in Tab. 1, da cui si ricava che il dato più consistente è quello relativo alle biblioteche statali, poiché il 100 per cento riferito agli archivi comunali è dovuto alla risposta dell'unico archivio contattato. I tempi di risposta, calcolati in base ai giorni intercorsi tra la data di spedizione della richiesta e quella di protocollo o stesura della risposta, vanno da un minimo di 2 ad un massimo di 120 giorni.¹⁰ Per la distribuzione delle risposte all'interno delle varie fasce di tempo e con riferimento ai vari tipi di biblioteche e archivi, rinviamo alla Tab. 2.

Raffrontando le Tab. 1 e 2 si osserva che:

- la percentuale di risposta delle biblioteche e degli archivi statali e comunali è nettamente superiore a quella degli istituti ecclesiastici;
- il tempo medio di risposta delle biblioteche e degli archivi statali e comunali si equivale;
- le biblioteche e gli archivi ecclesiastici rispondono in un tempo medio inferiore a quello



Tab. 1 - Percentuali di risposta

	<i>Biblioteche</i>	<i>Archivi</i>
Statali	89,6	85,2
Comunali	74,4	100,0
Ecclesiastici	50,0	38,0

delle altre biblioteche ed archivi. Non esistono standard riferiti a tempi di risposta in materia di servizi postali di informazione; tuttavia potrebbe essere assunto come termine di riferimento, e quindi come parametro di efficienza, quello di 30 giorni previsto per la conclusione del procedimento dall'art. 2 della legge 7 agosto 1990 n. 241 recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. In tal caso si constata che 108 risposte, pari all'81,2 per cento, sono giunte entro tale termine. Con riferimento al tempo di risposta la biblioteca più veloce è stata l'Ariostea di Ferrara con 4 giorni, le più lente la Comunale "Leoni" di Todi e la Capitolare di Vicenza con 90 giorni; tra gli archivi quello più veloce è l'Archivio di stato di Trieste con 2 giorni, quello più lento l'Archivio storico arcivescovile di Ravenna con 120 giorni.

Naturalmente tale parametro di efficienza diventa assolutamente carente se si prende come termine di raffronto il servizio di fornitura documenti (Document supply centre) della British Library, che a fronte di 16.000 richieste al giorno dichiara di effettuare le spedizioni via fax, posta o corriere entro non più di 48 ore dal ricevimento della richiesta stessa.¹¹ Un altro parametro da cui poter ricavare un termine di raffronto è quello previsto in *Output measures for public libraries*¹² per la consegna dei documenti, cioè la fornitura ad un utente di materiale che al momento e nel luogo della richiesta non sono immediata-

mente disponibili. Per i vari tipi di transazioni prese in considerazione come prenotazioni di libri posseduti dalla biblioteca o in corso di ordinazione, richieste di acquisto, prestito interbibliotecario, vengono previsti termini di 7 o 30 giorni.

Un riferimento esterno all'ambiente bibliotecario è costituito dai tempi di risposta dei broker commerciali, cioè privati specializzati nella ricerca dell'informazione per conto terzi, per i quali il 60 per cento delle risposte avviene nella giornata stessa del ricevimento del quesito, un 20 per cento entro le 24 ore, ed un 20 per cento entro le 48 ore.¹³

Efficienza

A determinare il grado di efficienza e di gradimento e soddisfazione di un servizio,

sempre dal punto di vista di un utente remoto che si rivolge ad un istituto per una ricerca a mezzo posta, concorrono anche altri fattori, oltre a quello della velocità di risposta. Dall'osservazione delle lettere di risposta ricevute ho enucleato i seguenti fattori o elementi che concorrono a determinare uno stile e quindi una maggiore o minore gradevolezza della lettura del testo, da cui discende un'immagine per l'utente che, in molti casi, non verrà mai a contatto personalmente con tutti gli istituti che gli rispondono.

Sono stati quindi analizzati:

— i caratteri estrinseci della risposta: busta e foglio utilizzati, che possono essere intestati o bianchi;

— i caratteri intrinseci: uso del protocollo, dell'oggetto, delle formule di cortesia,¹⁴ mezzi tecnici per la redazione del testo (manoscritto, macchina per scrivere a battecca o elettronica, computer);

— la precisione nella redazione del testo, valutata con inevitabile discrezionalità da chi scrive mediante un punteggio da 0 a 5, che tiene conto dell'impaginazione, presenza o assenza di errori di battitura, ca-

attere di stampa. Per quest'ultimo elemento si rileva che il valore medio più elevato (pari a 4) è quello delle biblioteche e degli archivi statali, mentre quello più basso (pari a 1), è quello degli archivi ecclesiastici. Invece il valore medio di precisione sia tra i vari tipi di archivi che di biblioteche è pari a 3.

Ho adottato come parametri per determinare un soddisfacente livello di efficienza gli elementi sopradescritti con i seguenti valori o caratteristiche:

- 1) uso del protocollo;
- 2) presenza dell'indicazione dell'oggetto nella lettera di risposta;
- 3) utilizzo della formula di cortesia;
- 4) testo redatto con macchina da scrivere elettronica o computer;
- 5) tempo di risposta inferiore a 21 giorni;¹⁵
- 6) precisione delle informazioni fornite: valutata con punteggio superiore a 3.¹⁶

Sul totale delle biblioteche contattate quelle che soddisfano tali parametri e quindi possono essere considerate efficienti nell'erogazione del servizio epistolare sono 20, di cui 10 statali (30,3 per cen-

Tab. 2 - Tempo di risposta

<i>Giorni</i>	<i>Numero di risposte per tipo di Istituto</i>					
	<i>Statali</i>		<i>Comunali</i>		<i>Ecclesiastiche</i>	
	<i>B</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>A</i>	<i>B</i>	<i>A</i>
2-10	7	18	11	—	7	4
11-20	8	13	8	1	2	1
21-30	7	12	—	7	1	1
31-40	1	4	—	1	—	—
41-50	—	3	—	1	—	—
51-60	1	1	—	1	—	1
61-70	2	—	—	—	—	—
71-80	—	—	—	1	—	—
81-90	—	1	—	2	—	—
120	—	—	—	—	—	1
Tempo medio di risposta	19	16	17	20	9	11

B = Biblioteche A = Archivi

to), 9 comunali (21 per cento) e 1 ecclesiastica (4,5 per cento). Analogamente, nel caso degli archivi quelli che hanno raggiunto maggiori livelli di efficienza sono statali (18 istituti, 29,5 per cento), a fronte di prestazioni insoddisfacenti e scarsamente efficienti degli altri due gruppi di istituzioni (comunali 0 e ecclesiastici 4,5 per cento). Nella Tab. 3 vengono forniti maggiori dettagli sulle caratteristiche delle risposte fornite dagli istituti che si sono rivelati maggiormente efficienti nello svolgere il servizio epistolare di informazione. Tutti gli istituti elencati, nelle loro risposte presentano il protocollo, l'oggetto e le formule di cortesia.

Risposte "più soddisfacenti"

Tra tutte le risposte pervenute mi soltanto 11 non si limitavano a rispondere negativamente ma contenevano informazioni attinenti l'oggetto della mia ricerca. Ritengo utile esaminarne il contenuto poiché rappresentano esempi concreti di tipi di informazione che possono essere resi nell'ambito dei servizi informativi. Vi è comunque da osservare che queste risposte "più soddisfacenti" sono state date da quegli stessi istituti che si sono dimostrati i più efficienti. Queste informazioni possono essere ricondotte a quattro tipi, che vengono elencati in ordine di importanza e di interesse che le medesime rivestono per il ricercatore, ovvero l'autore del quesito informativo:

a) rinvio ad altri istituti o strumenti bibliografici in cui poter reperire rispettivamente il documento oggetto della ricerca oppure l'istituto che lo conserva;

b) indicazione di documenti, rientranti nella materia più vasta cui appartiene l'oggetto della ricerca o analoghi all'oggetto medesimo, posseduti dall'istituto che fornisce la ri-

Tab. 3 - Valutazione delle risposte degli istituti più efficienti

<i>Tecnica di redazione del testo</i>	<i>Tempo di risposta (giorni)</i>	<i>Valutazione della precisione</i>	
Biblioteca Estense (Modena)	computer	10	5
Biblioteca Ariostea (Ferrara)	macchina elettronica	4	5
Arch. storico dioc. (Spoleto)	macchina elettronica	6	5
Archivio di Stato (Ravenna)	macchina elettronica	5	5

sposta (nella fattispecie documenti notarili parmensi di epoca coeva o successiva oppure statuti notarili di altre città); c) informazioni bibliografiche relative alla materia cui appartiene l'oggetto della ricerca (nella fattispecie articoli sul notariato parmense, materia più vasta in cui rientrano gli statuti notarili); d) indicazione di documenti relativi alla storia del luogo cui appartiene l'oggetto della ricerca, posseduti dall'istituto che fornisce la risposta (nella fattispecie la città di Parma). Sicuramente il tempo di risposta è uno degli elementi principali che servono a determinare il grado di soddisfacimento delle richieste di informazione per via epistolare. I fattori che possono incidere sensibilmente sulla riduzione degli intervalli di attesa sono la diffusione del telefax e la disponibilità adeguata di personale professionalmente preparato;¹⁷ a ciò va aggiunto un adeguato modo di gestione dei servizi informativi, di cui è necessario compiere una corretta valutazione.¹⁸ Di questo ritengo debbano tenere conto tutte le biblioteche e gli archivi che intendano assicurare un efficiente servizio di informazione per posta.

Antonio Aliani

Note

¹ Le *Guidelines* sono state tradotte in *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1988. La citazione è tratta da p. 18.

² D. ZWEIZIG-E.J. RODGER, *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1987, p.45.

³ A. AGHEMO, *Informare in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 125 e seg.

⁴ C. LEONARDI, *Il reference in biblioteca. Guida ai servizi d'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995.

⁵ Sul punto cfr. la rassegna bibliografica contenuta in C. LEONARDI, *op. cit.*, p. 179-199.

⁶ L'unico esempio di cui sono a conoscenza è l'indagine condotta in 22 biblioteche centro-sistema della Lombardia nel 1992 (L. VACCANI, *Riferito al reference*, "La rivisteria", 1993, 24-25, p. 62 seg.).

⁷ Per il resoconto di un'esperienza non propriamente positiva di servizio epistolare di informazione avuto da una ricercatrice nel 1988 alle prese con alcune importanti biblioteche italiane cfr. A. ADAMI, *Cronaca esemplare di una ricerca "impossibile"*, "Biblioteche oggi", 10 (1992), 2, p. 228-232.

⁸ A. PETRUCCI, *Medioevo da leggere. Guida allo studio delle testimonianze scritte del Medioevo italiano*, Torino, Einaudi, 1992.

⁹ Per completezza di informazione

devo rilevare che nessun istituto contattato ha dato risposta positiva al mio quesito; in altri termini non pare che in Italia sia oggi conservata una copia del manoscritto da me ricercato.

¹⁰ Per valutare l'effettivo tempo impiegato a formulare la risposta al quesito occorrerebbe togliere dal numero dei giorni riportati nella Tab. 2 il numero dei giorni richiesti dal servizio postale per recapitare la lettera.

¹¹ Cfr. il depliant illustrativo del British Library Document Supply Centre.

¹² Pubblicate in D. ZWEIZIG - E.J. RODGER, *op. cit.*, p. 91.

¹³ C. LEONARDI, *op. cit.*, p. 141.

¹⁴ Fra i requisiti che garantiscono la qualità del servizio informativo nelle biblioteche americane è compresa la cortesia nelle risposte da parte del personale (*Ivi*, p. 152 e 155).

¹⁵ Questo valore è stato quantificato sulla base del valore medio rilevato per i tempi di risposta, quindi un tempo di risposta inferiore alla media è sintomo di maggior efficienza.

¹⁶ Anche per determinare il valore della precisione ho seguito il criterio adottato per il tempo di risposta di cui alla nota precedente.

¹⁷ A. AGHEMO, *op. cit.*, p. 125 e seg.

¹⁸ C. LEONARDI, *op. cit.*

