

La sfida dei servizi di e-lending nel sistema bibliotecario pubblico

E-book e e-utenti della piattaforma MLOL: il caso di studio della Biblioteca comunale di Trento

UGO SCALA

Biblioteca comunale di Trento
ugo.scala@biblio.infotn.it

SARA SOFIA

Laureata in Sociologia e ricerca sociale,
tirocinante presso la Biblioteca comunale di Trento
e autrice dell'indagine su MLOL
sarasofia@outlook.it

La biblioteca digitale e i “nuovi” bibliotecari

Il presente articolo vuole raccontare una sfida, quella dell'arrivo dei servizi di e-lending nel sistema bibliotecario pubblico, discutendo uno specifico caso di studio: gli esiti della ricerca condotta dalla Biblioteca comunale di Trento tra il mese di febbraio e il mese di luglio del 2019 sui suoi iscritti alla piattaforma digitale MLOL. I servizi di e-lending rendono disponibili una grande pluralità di risorse informative (e-book, audiolibri, giornali, musica...) in modo semplice e immediato, aderendo alla logica attraente del “tutto e subito”, permettono di “consegnare contenuti ai propri utenti in qualsiasi luogo si trovino, in qualsiasi momento, direttamente sui loro dispositivi”.¹ A un'idea di biblioteca come raccolta fisica di titoli di cui si è proprietari, si affianca quella di servizio che consente l'accesso a contenuti informativi assai differenziati. Vorremmo riflettere sulla rivoluzione portata dalla digitalizzazione dei servizi di editoria nella biblioteca pubblica tradizionale, nonché sui timori professio-

nali che possono averla accompagnata. La biblioteca digitale può essere a un primo sguardo tematizzata come un classico non-luogo, un caso pressoché perfetto di questa struttura tipica della post-modernità, in quanto ne raccoglie tutte le caratteristiche sistemiche principali e in più è completamente dematerializzata. Il termine non-luogo, così come introdotto dal suo teorico, l'antropologo Marc Augé, nel 1992, designa tutte quelle aree o strutture necessarie alla circolazione degli individui, degli oggetti, delle idee o delle informazioni, in cui le persone si incrociano senza entrare in relazione con gli altri, guidati da necessità di consumo o dall'opportunità di accelerare le operazioni di vita tipiche della modernità. Nei non-luoghi si transita, si fruisce di servizi, ma non si abita; molto raramente si possono condividere aspetti identitari. Luoghi standardizzati, regolati con precisione ed efficienza, nei quali la persona esiste come passeggero, cliente, utente e porta con sé solo un pezzetto specifico della propria identità. Ciò nondimeno, accanto ai giustificati timori relativi alla spersonalizzazione e

all'annullamento individuale, i non-luoghi sono spazi spesso vissuti in modo positivo da chi vi transita: esistono per tutti, danno sicurezza perché riconoscibili, risparmiano i tempi di vita, mettono a portata di mano del cliente/utente il mondo con tutte le sue diversità, senza chiedere "troppo" in cambio, in modo pressoché anonimo.

La professione del bibliotecario tuttavia, soprattutto negli ultimi decenni e nelle biblioteche pubbliche di base, ha accentuato fortemente la sua connotazione "relazionale". Il lavoro del bibliotecario all'interno delle piccole o grandi "piazze del sapere" è diventato sempre più un lavoro orientato a un rapporto "forte" con i cittadini, piuttosto che alla cura delle raccolte. Il successo delle biblioteche ha sempre più fatto perno su elementi quali condivisione, fiducia, preparazione, riconoscimento reciproco.

L'arrivo quasi improvviso della biblioteca digitale ha rappresentato quindi una sfida radicale per gli addetti delle biblioteche pubbliche tradizionali. E contemporaneamente può aver favorito lo strutturarsi di un pregiudizio. Da un lato la biblioteca pubblica di base come luogo identitario per la comunità di appartenenza, dall'altro la biblioteca digitale come servizio intangibile, un non-luogo che supera i confini della comunità, che si propone al cittadino in modo diretto e anonimo, che apparentemente riduce gli spazi dei servizi di reference. Il bibliotecario non può più rivendicare un ruolo "esclusivo" di controllo dell'informazione e delle risorse che la biblioteca offre, né nell'organizzazione dell'informazione tramite il catalogo. In mezzo la professione del bibliotecario, abituato a fondare la propria identità sul suo ruolo di mediazione tra i cittadini e un oggetto specifico: il libro cartaceo; decenni e decenni di lavoro con il libro cartaceo, che porta con sé irriducibili fattori di carattere "emotivo". Il libro è un oggetto prezioso, che si espone e si conserva nella propria libreria, che parla di noi, che si presta, si regala; ha una consistenza visiva e tattile. Gino Roncaglia parla non a caso di "requisito di mimicità" rispetto al libro cartaceo, affinché l'ultima rivoluzione del libro possa avere un successo pieno e duraturo.² Umberto Eco, più pessimista sul futuro digitale, riteneva invece che l'essere umano non avrebbe mai potuto rinunciare a quello strumento meraviglioso che è il libro cartaceo, poiché "la forma libro è determinata dalla nostra stessa anatomia delle mani".³

Al contempo il nuovo formato dell'e-book ha velocemente conquistato una fetta importante, seppur ancora minoritaria, di lettori, in virtù dei suoi innumerevoli vantaggi: il costo inferiore, la possibilità di effettuare ricerche all'interno dell'opera, creare indici personalizzati, evidenziare e inserire note nel testo, inserire in un solo supporto decine e decine di volumi, poter fruire di un processo di acquisto (o di prestito) in pochi click, nonché disporre di titoli che non si esauriscono mai e non escono di produzione. Gli e-book rappresentano un'opportunità molto attrattiva e, pur coprendo ancora una parte decisamente minoritaria delle vendite, sono, secondo il *Rapporto Istat sui consumi culturali* del 2015, l'unico segmento di mercato in crescita, sia per numero di lettori e lettrici che per numero di titoli pubblicati.⁴

Confidiamo che questa introduzione riesca quindi a dare il peso di quella che appariva essere la reale posta in gioco nella progettazione della ricerca svolta dalla Biblioteca comunale di Trento: non solo conoscere un servizio, la sua diffusione e il suo gradimento da parte degli utenti, bensì anche riflettere sul rapporto tra biblioteca digitale e professione del bibliotecario, tra pregiudizi sui nuovi "non-libri" da integrare nel servizio tradizionale e la possibilità di riconoscere nuove forme di legami coi lettori digitali.

L'ambizione principale che ha mosso la Biblioteca di Trento nel progettare e realizzare una ricerca sull'uso della biblioteca digitale è stata quindi quella di verificare in modo analitico quanto la distanza a cui si è accennato in partenza (biblioteca digitale/biblioteca tradizionale) fosse reale o solo percepita. Il tentativo è stato quello di indagare la relazione tra biblioteca, bibliotecari e utenti digitali, di conoscere in modo più approfondito e dettagliato l'utente medio che usa la piattaforma digitale MLOL, cittadino con cui, di fatto, si sviluppa un contatto più raro, meno frequente, che si genera e cresce tra l'atto di iscrizione al servizio e i momenti di assistenza tecnica alla fruizione della piattaforma. Un incontro, è altresì evidente, che non può ingenerare lo stesso scambio di informazioni o lo stesso clima di condivisione e di fiducia che possono dare i ripetuti colloqui di reference che si svolgono al bancone della biblioteca tradizionale.

C'era bisogno quindi di recuperare una descrizione, una fotografia dell'utente che i bibliotecari hanno di fronte quando forniscono i servizi di e-lending, di definire le sue motivazioni, le aspettative, l'approccio,

nonché le caratteristiche socio-culturali più importanti.

Chi è quindi l'utente della piattaforma MLOL nella città di Trento? Che età ha, dove vive, qual è il suo profilo professionale e il suo livello di istruzione, quali sono i suoi interessi o le sue curiosità? Si tratta di un lettore accanito o saltuario? È venuto a conoscenza del nuovo servizio tramite canali istituzionali o informali? E infine, come sono percepite le biblioteche, quella digitale e quella tradizionale, di cui la prima è di fatto il figlio o la figlia più giovane: in continuità, in sovrapposizione, in dialogo reciproco o separate sin dal principio l'una dall'altra?

A tutto questo si aggiunge implicita, sotto traccia, una domanda strettamente inerente all'istituzione biblioteca e alla professione del bibliotecario pubblico di base: quanto spazio è corretto dare al timore che le biblioteche così come noi le conosciamo oggi possano gradualmente sparire? Questa domanda vale anche per le librerie, messe da parte dalle nuove risorse digitali, nonché da cittadini sempre più autonomi nel soddisfare la propria domanda di informazione e lettura. Oppure è possibile che al contrario, nelle risorse digitali non sia più pertinente intravedere una nuova opportunità? Un volano suggestivo di novità, capace perfino di invertire la diminuzione degli accessi che molte istituzioni bibliotecarie hanno sperimentato e sperimentano tutt'oggi, in buona parte in conseguenza della crisi economica e dei tagli di bilancio agli enti pubblici. Nel 2009 Robert Darnton, fine bibliofilo e direttore della Harvard University Library, si poneva queste domande in un saggio dal titolo *Il futuro del libro*.⁵ Se la rivoluzione digitale è inevitabile, le biblioteche pubbliche non possono che attraversarla e occuparsene confermando ambiziosamente il proprio ruolo privilegiato di mediazione e di promozione. In biblioteca l'e-book saprà essere innanzitutto book? O come affermano Luca Guerra e Eugenio Pellizzari, saprà "esibire caratteristiche mimetiche tali da renderlo riconoscibile come una nuova versione del libro"?⁶

La ricerca e i dati

La ricerca ha seguito, in virtù dell'oggetto dell'indagine, un approccio di tipo quantitativo, con la stesura e la successiva somministrazione di un questionario online all'intero bacino degli utenti della Biblioteca

comunale di Trento iscritti alla piattaforma digitale MLOL. Questo ha permesso di contattare l'intera popolazione oggetto di studio, composta a marzo 2019 da 7.916 utenti. La scelta di un questionario auto-compilato online ci è parsa la scelta migliore per gestire una popolazione di tali dimensioni, garantendo tempistiche ridotte nella raccolta e nella gestione dei dati e un forte rispetto dell'anonimato. Gli utenti che hanno risposto sono stati 1.244, numerosità apparentemente bassa e tuttavia perfettamente in linea con la percentuale di restituzioni attesa in un questionario auto-compilato online. Si è scelto inoltre di adottare un questionario composto in netta prevalenza di domande e risposte in forma chiusa, in quanto si è valutata questa come l'unica soluzione in grado di affrontare un numero potenziale di rispondenti così elevato. Le aree tematiche principali del questionario possono essere sostanzialmente ricondotte a quattro macro-sezioni che indagano il profilo dell'utente MLOL, il suo rapporto con la Biblioteca comunale di Trento, i suoi consumi e le abitudini di lettura e infine il suo rapporto specifico con il servizio di Media Library On Line.

L'indagine ci consegna di fatto un profilo sufficientemente nitido dell'utente MLOL trentino. Tra gli utenti della biblioteca digitale le donne (57%) sono nettamente in maggioranza rispetto agli uomini, le persone residenti nel centro o nei sobborghi della città sono ben il 71% del campione, l'età dei rispondenti è medio-alta (43,9% tra i 25 e i 49 anni; 51% sopra i 50 anni) e il titolo di studio decisamente elevato, solo il 5% degli intervistati non ha il diploma di scuola superiore e ben il 58% ha la laurea o una specializzazione post-laurea. La distanza dalla biblioteca pubblica di appartenenza e la difficoltà di accedere a risorse culturali e di informazione non sembra essere il motivo principale di adesione ai servizi di e-lending, ma piuttosto sembra vero il contrario.⁷

Incrociando il profilo socio-culturale degli utenti con le tipologie di utilizzo del servizio questa è l'immagine che ci appare: la parte più consolidata degli utenti della biblioteca digitale si divide principalmente in due segmenti, un'utenza di mezza età, principalmente femminile e con un livello di istruzione molto alto, forte lettrice di e-book di narrativa e un'utenza meno giovane, più equilibrata nella distribuzione di genere, ma a prevalenza maschile, con un livello di istruzione medio, che concentra il suo interesse sull'enorme

patrimonio di informazioni fornite dall'edicola di MLOL.

Per quanto concerne il rapporto con la Biblioteca comunale di Trento, la netta maggioranza dei rispondenti è utente di lunga data del sistema bibliotecario trentino (più di 5 anni 69%) e prende in prestito in media poco meno di un libro al mese in forma cartacea (con una forte differenza di genere a favore delle donne). Una distribuzione simile, che conferma anche la disuguaglianza di genere, si ha, anche considerando i libri letti in senso lato, al di fuori del solo prestito in biblioteca. Interessante è invece il dato relativo agli under 25, che sembrano leggere di più (il 46% legge più di un libro al mese, contro il 31,5% dei 25-49enni e il 36,4% degli over 50) e tuttavia sono la classe d'età che meno tende a utilizzare il prestito bibliotecario come canale per soddisfare i propri bisogni di lettura in forma digitale.⁸

La biblioteca rappresenta la prima scelta dei rispondenti tra i canali con cui gli stessi si procurano i libri, seguita dalla libreria fisica e poi dai negozi online. La biblioteca è indicata come prima scelta da tutte le tipologie di utenti, divise per titolo di studio, ma in percentuale ancora maggiore tra coloro che hanno un livello di educazione più basso; la modalità dell'acquisto in libreria sale invece parzialmente tra le persone con maggiore istruzione. La distribuzione non cambia concentrandosi sui soli libri digitali: il 45% degli intervistati si rivolge alla biblioteca pubblica di riferimento, il 31% all'acquisto, il 16% ai download gratuiti. Passando al rapporto con lo specifico servizio di MLOL, si evidenzia che l'80% del campione vanta un'iscrizione ai servizi digitali superiore all'anno, il 14,6%

usa la piattaforma da un arco di tempo che varia da un mese a un anno, il 5% sono utenti di acquisizione recente. Un dato molto interessante fa emergere come l'iscrizione a MLOL non modifichi in modo sostanziale il precedente utilizzo dei servizi bibliotecari tradizionali, che rimane quasi invariato, in particolar modo per i più assidui fruitori della biblioteca. Gli utenti sono venuti a conoscenza dei nuovi servizi digitali soprattutto tramite la pubblicità presente direttamente in biblioteca e sul sito (30%), ma in modo consistente anche dal passaparola e dal suggerimento dei bibliotecari. La lettura di e-book è il servizio più utilizzato, seguito dall'edicola, tutti gli altri servizi presentano un utilizzo basso o addirittura marginale (Grafico 1).

Il servizio di edicola, non solo si rivela la seconda tipologia di materiale più utilizzato, bensì ha rappresentato un forte e interessante incentivo alle nuove iscrizioni: per il 59% del campione la possibilità di consultare gratuitamente quotidiani e riviste è stato un motivo importante per iscriversi (Grafici 2 e 3). La percentuale di chi usa le risorse digitali dell'edicola aumenta sensibilmente tra coloro che hanno 50 anni e oltre e tra gli utenti che utilizzano meno la rete e i social media a scopo informativo, ritenendoli fonti d'informazione meno affidabili rispetto quelle tradizionali. L'edicola è stato il fattore dirimente per l'iscrizione a MLOL per il 70% delle persone diffidenti verso i social media e affezionate a quotidiani e riviste tradizionali, contro il 47,4% di coloro che giudicano i social media canali di informazione molto affidabili. Si realizza in questo modo un apparente paradosso, la biblioteca digitale consente di rinnovare e forse rilanciare in forma digitale, veloce, immediata la

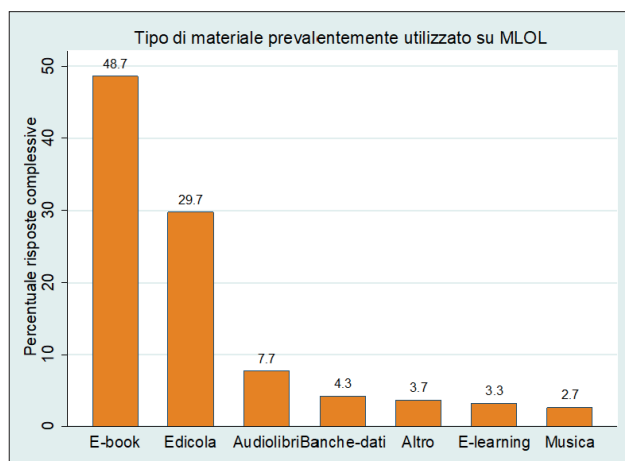


Grafico 1

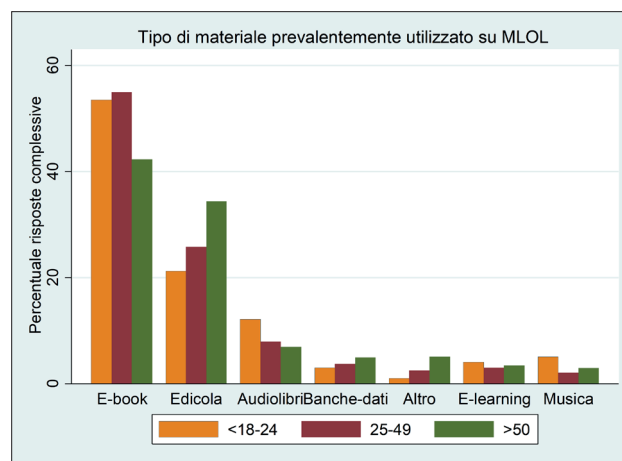


Grafico 2

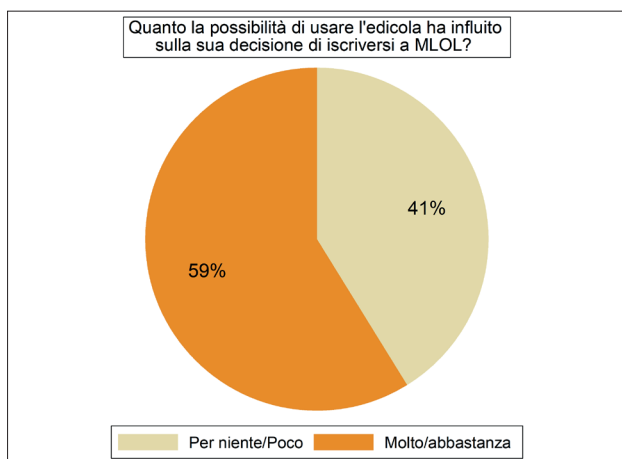


Grafico 3

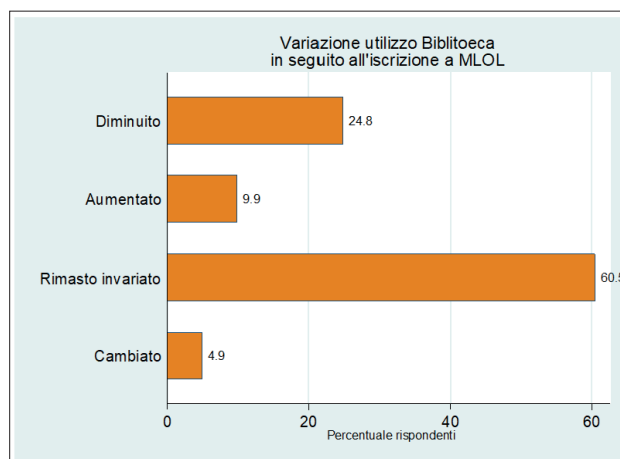


Grafico 4

fruizione delle fonti d'informazione più tradizionali, quali sono i quotidiani.

Contrariamente all'utilizzo dell'edicola, l'interesse verso il prestito degli e-book cresce al decrescere dell'età dei rispondenti ed è sensibilmente più basso tra coloro che hanno più di 50 anni (53,5% tra gli under 24; 54,9% nella fascia 25-49; 42,3% tra gli over 50). Allo stesso modo, si notano differenze di genere anche per quanto riguarda la tipologia di materiale prevalentemente utilizzato sulla piattaforma; il servizio di prestito degli e-book è più utilizzato dall'utenza di genere femminile (53%) delle donne rispetto a quella di genere maschile (42,9%), mentre tale rapporto si inverte per il servizio di edicola, che incontra maggiormente il gradimento dell'utenza maschile. Focalizzando ulteriormente l'attenzione sul servizio di edicola il 54% dei rispondenti seleziona durante i propri accessi prevalentemente quotidiani e allegati, il 28,7% periodici e riviste, mentre una percentuale minoritaria ma da non sottovalutare (17,3%) legge periodici in lingua straniera. Si può ipotizzare che, tramite i documenti in lingua straniera presenti nell'edicola di MLOL, la Biblioteca comunale di Trento stia intercettando un'utenza che alla biblioteca fisica è fin qui sfuggita. Di fatto nessuna biblioteca può avere una pluralità, in senso sia numerico che di varietà disciplinare, di periodici in lingua straniera in formato cartaceo, paragonabile all'offerta di MLOL. È quindi un primo embrione di servizio per un profilo di utenza in buona parte nuova, che dovremo cercare con ulteriori approfondimenti di conoscere meglio.

Rispetto a una possibile variazione nell'utilizzo della

biblioteca tradizionale in seguito all'iscrizione alla biblioteca digitale, il 60,5% degli intervistati ritiene di farne un utilizzo invariato, il 25% afferma di averne ridotto l'uso, il 10% addirittura ha aumentato la sua fruizione dei servizi bibliotecari tradizionali (Grafico 4). Percentuali che ridimensionano in modo importante le ipotesi di una sostituzione imminente tra la biblioteca fisica e quella digitale: in totale il 70,5% degli utenti continua a usare o addirittura usa di più i servizi tradizionali della biblioteca. Certo, un quarto degli utenti digitali ha ridotto l'uso dei servizi tradizionali, e non è poco. Tuttavia, sembra scontato dirlo ma non lo è, non si tratta di utenti persi, che hanno abbandonato la biblioteca, ma che la usano in una forma nuova.

Il 44,6% degli utenti afferma di prendere in prestito in media 1-2 libri al mese sulla piattaforma MLOL, il 12,2% si attesta sui 3-4 prestiti, quasi il 5% fruisce del massimo dei prestiti consentiti. Le donne si confermano lettrici più forti, così come la percentuale di coloro che raggiungono i 3-5 prestiti digitali di e-book al mese è massima tra gli under 24 ed è minima tra gli utenti con più di 50 anni. La componente maschile over 50 invece non solo usa il servizio dell'edicola più di quella femminile, ma ne fa anche un uso più assiduo: quasi la metà degli uomini consultano quotidiani e periodici ogni giorno contro il 10,7% delle utenti di genere femminile.

Nei prestiti digitali i romanzi, rappresentano il materiale più letto (53,8%), la saggistica segue in modo sorprendente con il 30,3% delle operazioni di prestito, del tutto marginale sembra essere l'utilizzo di libri

per ragazzi e bambini. Coerentemente con quanto già esposto, la distanza tra narrativa e saggistica, a favore della prima, si accentua tra il pubblico femminile e si attenua nella componente di iscritti di sesso maschile. Gli under 24 preferiscono effettuare le loro scelte soprattutto tramite l'utilizzo di parole chiave, col crescere dell'età degli utenti si alza il ricorso al menù e in modo più ridotto alla sezione liste. Il computer rimane il dispositivo più utilizzato (63%), seguito dal tablet e dallo smartphone, mentre Adobe Digital Edition si mostra in modo chiaro come il software più utilizzato per la gestione delle operazioni nella biblioteca digitale. L'e-reader diventa il dispositivo scelto dalla maggioranza relativa del campione per la lettura di e-book (48%), seguono, tablet, pc e smartphone. La preferenza per l'e-reader si accentua fortemente tra il pubblico femminile, che sappiamo leggere prevalentemente narrativa ed è evidente come questo tipo di supporto si adatti meglio a questo profilo di lettura. Solo 348 partecipanti hanno risposto alla domanda riguardo l'app di lettura utilizzata per la consultazione degli e-book: dato significativo che sembra evidenziare una conoscenza ancora bassa da parte degli e-utenti della parte più tecnica dell'uso della piattaforma. Le app di MLOL e di Adobe Reader sono quelle indicate con maggiore frequenza, tuttavia il dato di base fa riflettere su quanto lavoro informativo possa ancora esser fatto per favorire la autonomia e la consapevolezza degli utenti.

Infine, l'ultima sezione del questionario si è concentrata sui vissuti e sulle opinioni più generali degli utenti nella fruizione della biblioteca digitale, posta anche in relazione con la biblioteca pubblica di base *tout court*. La maggior parte dei rispondenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto del servizio offerto da MLOL ed è assai interessante notare come tale soddisfazione cresca al crescere dell'utilizzo del servizio stesso, una volta che aumentano conoscenza e familiarità (Grafico 5). Tra coloro che prendono 3-4 libri al mese gli insoddisfatti infatti sono solo il 2%. La piattaforma è descritta come intuitiva e semplice da usare dal 78% dei rispondenti e ancora un'alta percentuale ritiene semplice trovare le informazioni desiderate sul sito (71%), rimane invece un 24,5% di utenti digitali che trova difficoltà a scaricare le risorse cercate e il 32% riconosce di avere delle difficoltà a distinguere tra risorse open e risorse protette da DRM; si tratta pur sempre di componenti minorita-

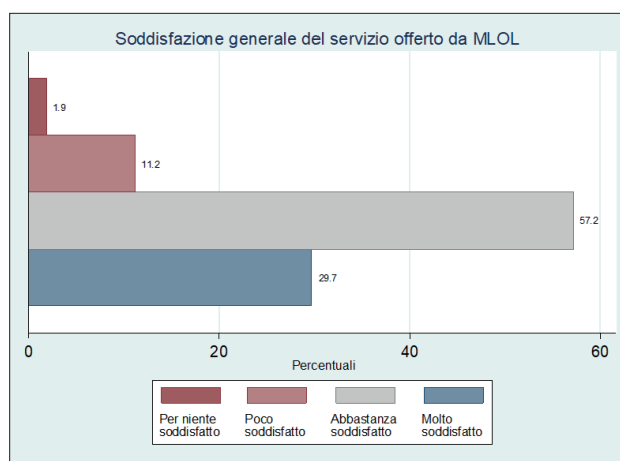


Grafico 5

rie, ma non così piccole da non meritare una riflessione futura. L'interfaccia grafica mantiene un buon gradimento medio, ma presenta anch'essa un quarto di utenti tendenzialmente critici. Il portale è ritenuto veloce, l'iscrizione non presenta particolari difficoltà, se non, e comunque in misura minoritaria, per gli iscritti over 50; il 67,7% degli utenti giudica adeguato il tempo assegnato per scaricare la risorsa prenotata contro il 32,3% che è critico. Il 67% del campione è soddisfatto della quantità di risorse protette da DRM presenti sulla piattaforma, mentre il 77% riferisce la stessa opinione sulla qualità delle raccolte. Allo stesso modo il 75% degli intervistati si trova d'accordo con il limite dei 4 e-book, con una percentuale di insoddisfatti pur sempre minoritaria, ma più alta tra i lettori assidui, come era facilmente prevedibile. L'elemento di criticità più alto si ravvisa invece sulla durata del prestito: i 15 giorni sono ritenuti inadeguati dal 60,6% dei rispondenti, il grado di accordo con la durata del prestito, contrariamente a quanto rilevato in precedenza, cresce all'aumentare del numero di libri letti in un mese, tra i lettori più assidui. La correlazione appena presentata si ripresenta rispetto al tema delle liste d'attesa: il 65% dei rispondenti le ritiene eccessive e disincentivanti e tale percentuale cresce tra coloro che leggono circa 5 e-book al mese.⁹ È altresì evidente che i lettori più accaniti esprimano maggiori criticità rispetto a tutte quelle restrizioni che impediscono una lettura costante e un ricambio rapido del materiale in scelta e coerentemente appare fortissimo il desiderio degli utenti di poter scaricare lo stesso titolo contemporaneamente ad altri utenti (90,5%).¹⁰

Ci troviamo indubbiamente di fronte a una domanda che è cresciuta velocemente e in modo forte (liste d'attesa, limite di 4 o 5 e-book al mese ritenuto troppo alto). A questa domanda le biblioteche pubbliche rispondono tuttavia solo in minima parte, con un approccio ancora lontano a quello che si usa per le risorse cartacee. Varrebbe la pena riflettere su quanto gli investimenti, anche di budget, nella lettura digitale andrebbero aumentati, per poter aumentare il limite mensile dei prestiti, ampliare e differenziare l'offerta di titoli, ridurre le liste d'attesa.¹¹

Infine è stato chiesto se la crescente disponibilità garantita dalla biblioteca digitale rendesse o potesse rendere in futuro superflua la biblioteca "fisica" tradizionale; solo il 3% degli intervistati ha risposto affermativamente. Il 97% degli utenti valuta la biblioteca tradizionale come assolutamente imprescindibile, per un'ampia varietà di ragioni, riepilogate nel Grafico 6. Da un lato questa elevatissima percentuale rassicura in modo solido rispetto all'ipotesi di un conflitto "nelle cose" fra biblioteca tradizionale e biblioteca digitale, d'altro lato va tuttavia evidenziato come alcune delle motivazioni indicate possono essere considerate come in parte estrinseche allo "specifico" del servizio bibliotecario.¹²

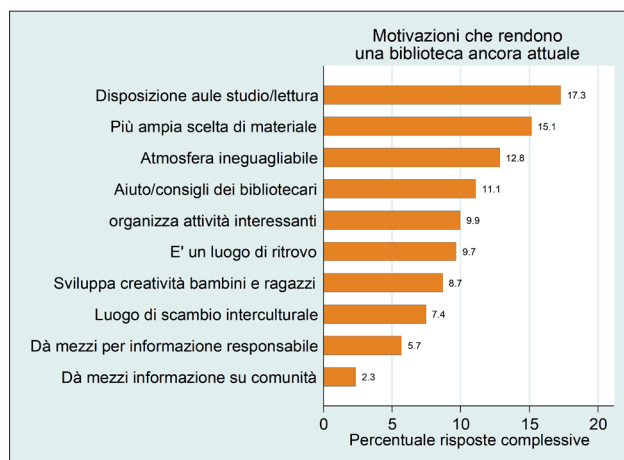


Grafico 6

Conclusioni: dalla rivoluzione attesa all'integrazione possibile

L'arrivo dei nuovi servizi di biblioteca digitale, nel caso della Biblioteca di Trento, sembra raccontare una storia positiva di integrazione efficace e sufficientemente fluida di un nuovo servizio in un si-

stema già consolidato. Nel giro di qualche anno un terzo degli utenti attivi si sono registrati a MLOL; non siamo così lontani dalle percentuali che connotano le biblioteche pubbliche americane, nelle quali la rivoluzione dei libri digitali è partita con almeno dieci anni di anticipo. La crescita sembra essere ancora sostenuta se si tiene conto che gli e-utenti della Biblioteca comunale di Trento sono passati dai 7.900 del marzo scorso, nei giorni in cui il nostro lavoro di ricerca muoveva i primi passi ai 10.350 di fine febbraio 2020.¹³ Si può, senza timore di presunzione, evidenziare un ruolo attivo della biblioteca nella promozione e nella comunicazione dei nuovi servizi digitali: all'interno della biblioteca pubblica gli e-book hanno acquisito in breve tempo un peso importante sul totale dei prestiti bibliotecari effettuati e degli utenti attivi, decisamente più forte di quello che riescono ad oggi ad avere nelle vendite sul mercato editoriale. La biblioteca tradizionale quindi non solo non viene superata o messa in disparte dall'editoria digitale, bensì forse ne rappresenta il canale privilegiato e più maturo di promozione tra i lettori più "fedeli" e consapevoli. Come già evidenziato, le abitudini degli utenti di fatto non cambiano, chi è un assiduo frequentatore di spazi e servizi tende a rimanerli, godendo di tutte le nuove opportunità offerte da MLOL. E se i mutamenti in corso nel mondo editoriale hanno imposto anche alle biblioteche pubbliche di ampliare i propri orizzonti, di affiancare nuovi contenuti a vecchi contenuti, tuttavia non sembra essere messo in discussione il destino del libro e della public library, né la loro identità e funzione. Funzione che assume un significato tanto più strategico in un paese come l'Italia che utilizza ancora i mezzi informatici molto al di sotto della media europea.

Se quindi nel mondo editoriale la contesa tra cartaceo e digitale è agguerrita, le biblioteche per loro stessa natura possono rivolgere la loro concentrazione non tanto sul supporto quanto sull'informazione, sul testo; le forme di fruizione si rinnovano, si moltiplicano e tuttavia un testo nasce e nascerà sempre per essere letto e questo rimane il punto d'incontro tra esigenze del cittadino e professione del bibliotecario. Possiamo quindi ribadire che c'è una fetta crescente di lettori digitali che i libri, oltre ad acquistarli e spesso "piuttosto che acquistarli", li chiede in prestito alla biblioteca pubblica più vicina o più fornita. Comparando i risultati trentini con quelli di una importante

ricerca americana del 2012, che ha visto collaborare Overdrive (piattaforma di prestito di e-book per la biblioteche leader di mercato negli USA) e l'ALA (l'associazione che riunisce i bibliotecari statunitensi), si riscontrano sorprendenti punti in comune nel tracciare l'identikit del fruitore di risorse digitale all'interno della biblioteca pubblica: il lettore di e-book ha un'età elevata (50-64 anni), il suo livello di istruzione medio è molto alto, laurea o superiore, è nella maggioranza dei casi una donna. Non solo, anche dai dati americani emerge chiaramente che una volta provato il libro digitale le visite alla biblioteca fisica non diminuiscono e che, in prevalenza, coloro che fruiscono della nuova biblioteca digitale sono gli utenti abituali e fidelizzati. Allo stesso modo la biblioteca sembra essere il luogo preferito in cui reperire e scoprire nuovi titoli digitali e le dinamiche di *referral* contano ancora molto: si cerca un titolo principalmente perché qualcuno ce lo consiglia (il bibliotecario, il libraio, un amico...).¹⁴

La biblioteca digitale ottiene quindi un ottimo riscontro tra due principali tipologie di utenza (donne molto istruite e forti lettrici di narrativa e maschi di istruzione media orientati alla lettura di quotidiani e riviste); si tratta in entrambi i casi di un'utenza che si è fidelizzata in brevissimo tempo, che esprime un tasso di soddisfazione molto alto, sia rispetto ai contenuti, che all'architettura della piattaforma. E appare sorprendente rilevare come anche questa parte consistente di utenza "forte" della biblioteca digitale riconosca il rapporto di assoluta continuità con la biblioteca fisica tradizionale. I due tipi ideali delineati appaiono così come le basi solide da cui partire nel consolidamento e nello sviluppo del servizio di e-lending.

Riprendendo le riflessioni di Robert Darnton, che a posteriori acquisiscono un valore in parte profetico, i dati ci dicono che il futuro delle biblioteche, assieme a quello del libro, è già qui e non è un futuro che parla di inutilità, né di scomparsa, bensì di un creativo passaggio di trasformazione e integrazione tra nuove tecnologie, desideri e domanda di lettura degli utenti e professione del bibliotecario. Così scriveva Darnton: "La posizione centrale delle biblioteche nel mondo del sapere le rende idealmente adatte a mediare tra le due modalità di comunicazione, digitale e a stampa". Se una rivoluzione è indiscutibilmente in atto, sembrava dire, "sarà meno traumatica e più lineare se a veicolarla sarà un luogo simbolico e funzionale come

la biblioteca". La rappresentazione che la ricerca della Biblioteca comunale di Trento offre della risposta data dai lettori più esperti e appassionati all'arrivo dei servizi di e-lending nelle biblioteche sembra dare ampiamente ragione alla visione positiva di Darnton. Per l'ennesima volta il movimento delle biblioteche, usando le parole di Luca Ferrieri, "ha dimostrato di possedere notevoli doti di apertura al cambiamento culturale e tecnologico e ha avuto la capacità di distinguere tra bolle tecnologiche e le tendenze profonde e sommerse della società dell'informazione".¹⁵ Non solo, si ritiene sulla base della ricerca qui discussa, che le biblioteche, se ambiziose e fornite di sufficienti risorse economiche e competenze professionali, possano esse stesse contribuire a creare un pubblico di lettori appassionati e consapevoli di e-book. Le biblioteche ancor più dell'editoria possono far passare "nell'immaginario dei lettori una certa concezione degli e-book e non un'altra".¹⁶ Capacità si potrebbe dire, in altre parole, di riempire di un contenuto relazionale, simbolico quanto era percepito come anonimo e intangibile.

La fotografia qui presentata tuttavia paga in parte il prezzo della staticità e ci fa perdere alcune sfumature e la parte più mobile e problematica del nostro universo di riferimento. Tra i due tipi ideali di utenza tracciati si muovono altri profili più incerti, che potrebbero altresì rappresentare le più interessanti aperture in termini di crescita e di completamento del servizio offerto. La biblioteca digitale, in primo luogo, non riesce ancora a coinvolgere a sufficienza, in rapporto alle aspettative, il pubblico più giovane, che paradossalmente possiede il livello più solido di alfabetizzazione informatica. Servirebbero ulteriori indagini mirate per approfondire le aspettative e le richieste di questo segmento di utenza potenziale. Tuttavia questa sembra davvero la sfida più interessante in prospettiva futura. Se ne potrebbero aggiungere altre, quali l'utilizzo della piattaforma da parte dei bambini, che per ora ha una rilevanza del tutto residuale, ma che inizia a incontrare la curiosità dei genitori più attenti; e ancora il sottoutilizzo di alcuni materiali quali banche dati, e-learning e audiolibri. Gli audiolibri in particolare non sembrano trovare il riscontro e la fiducia che hanno invece tra il pubblico della biblioteca tradizionale. Infine dovrà esser valutata una maggiore attenzione alle persone che si trovano in una situazione di esclusione o di accesso

parziale alle tecnologie dell'informazione (divario digitale), per le quali non va data per scontata la stessa conoscenza delle opportunità offerte dalla biblioteca digitale e dei suoi contenuti. La nostra ipotesi è che si debba iniziare a spostare l'attenzione dai due punti di forza che hanno sostenuto la crescita attuale della biblioteca digitale, gli e-book e gli utenti "forti" o "abituati, verso la varietà di materiali che la piattaforma propone e la pluralità di pubblici potenziali. È una sfida che, a nostro avviso, spetta alle biblioteche, molto più che alla piattaforma: allargare il raggio d'azione della biblioteca digitale, renderla più inclusiva e più visibile ed esplicitarne la pluralità dei servizi e delle informazioni disponibili. Nella consapevolezza che se poco sappiamo del futuro del libro e delle biblioteche, allo stesso modo anche per le risorse e le biblioteche digitali nessuno scenario può essere ora tracciato in modo definitivo; entrambe sono storie del tutto aperte che biblioteche e bibliotecari devono contribuire attivamente e criticamente a scrivere.

NOTE

¹ SILVIA FRANCHINI, *Biblioteche pubbliche italiane e prestito digitale: nuove sfide*, "Biblioteche oggi", 33 (2015), 8, p. 21, <http://www.bibliotecheoggi.it/rivista/article/view/406/339>.

² GINO RONCAGLIA, *La quarta rivoluzione. Sei lezioni sul futuro del libro*, Roma-Bari, Laterza, 2010.

³ *Libro cartaceo e e-book, risponde Umberto Eco*, https://www.libriantichionline.com/bibliofilia/libro_cartaceo_o_ebook_risponde_umberto_eco. Nello stesso testo Eco distingue tra due tipi di libri, il libro da consultare e il libro da leggere per piacere, facendo corrispondere alla seconda categoria quella nella quale il libro cartaceo avrebbe manifestato la sua maggiore "resilienza" al cambiamento. Per ora sembra consolidarsi l'andamento contrario, in formato digitale si leggono prevalentemente i romanzi e la saggistica divulgativa. Nella saggistica disciplinare il testo elettronico è utile solo per letture parziali, di qualche pagina, di un capitolo. La lettura universitaria "cover to cover" è ancora fatta per lo più sul libro cartaceo.

⁴ S. STURMHÖVEL, *In Italia si legge sempre meno, solo l'e-book continua a crescere*, 18 gennaio 2015, <http://www.istat.it>.

⁵ ROBERT DARNTON, *Il futuro del libro*, Milano, Adelphi, 2011.

⁶ LUCA GUERRA, EUGENIO PELLIZZARI, *E-book e biblioteche: una realtà in movimento*, "Biblioteche oggi", 29 (2011), 3, p. 30, [bibliotecheoggi.it/2011/201100303001.pdf](http://www.bibliotecheoggi.it/2011/201100303001.pdf).

⁷ La percentuale di cittadini iscritti alla biblioteca digitale

residenti nel Comune di Trento (71%) è più alta di quella riscontrabile sul totale degli iscritti alla biblioteca, sempre facendo stretto riferimento al caso della città di Trento. Tra gli iscritti attivi alla Biblioteca comunale di Trento nel 2019, infatti, il 61% risultava essere residente nel comune di Trento, il 22% in altri comuni della provincia, il 6% fuori provincia; il restante 10% è composto da enti o utenti di cui non è definibile la provenienza.

⁸ Preme su questo punto dare una precisazione. I giovani sotto i 25 anni, se iscritti a MLOL, sono utilizzatori forti e assidui dei contenuti della piattaforma, ma sono pochi percentualmente, sia rispetto al totale dei coetanei iscritti alla biblioteca *tout court* in confronto ad altre fasce d'età, sia in riferimento alle aspettative che potremo legittimamente avere verso un pubblico che è meno colpito dal problema del *digital divide*.

⁹ Nella domanda si è consentito di indicare fino a 5 prestiti di e-book al mese, in quanto questo era stato il limite massimo di prestiti mensili previsti per un lungo lasso di tempo precedente alla ricerca. L'indagine indicava agli utenti di far riferimento al comportamento prevalentemente tenuto nel corso dell'ultimo anno.

¹⁰ Il tema del modello di prestito *one copy one user* opposto a quello *pay per view*, assieme a quello della quantità delle risorse economiche investite e della ampiezza delle collezioni e a quello della facilità di fruizione rimangono, per i dati a nostra disposizione, i temi strategici per l'evoluzione dei servizi digitali.

¹¹ È assai probabile che se questi dati si riferissero alle raccolte cartacee, pochi avrebbero dubbi sulla necessità di ampliare l'offerta. Sul digitale tuttavia le istituzioni bibliotecarie sembrano fare ancora molta fatica ad entrare in una logica di questo tipo.

¹² Le motivazioni inserite nella domanda in oggetto non sono esaustive, non esauriscono le dimensioni dell'oggetto considerato ("Perché si va in biblioteca"), né poteva essere diversamente. Non solo, sono motivazioni molto diverse per natura e rapporto con il senso e la funzione istituzionale della biblioteca. Alcune rappresentano vere e proprie funzioni definite dai regolamenti, altre dimensioni hanno a che fare con aspetti identitari e addirittura emotivi attribuiti allo "stare in biblioteca", ma non strettamente necessarie a definire l'istituzione biblioteca come servizio.

¹³ L'emergenza relativa al Coronavirus ha favorito una crescita improvvisa nelle iscrizioni a MLOL; tuttavia quasi 1.000 nuovi iscritti si erano aggiunti già nella fase precedente all'emergenza.

¹⁴ Una breve descrizione dell'utente medio statunitense sulla base del sondaggio condotto da Overdrive e ALA in

ROBERTO DESSI, *eBook in biblioteca, 5 cose più una che dovrete sapere*, "Pianeta eBook", 21 novembre 2012.

¹⁵ LUCA FERRIERI, *L'ebook in biblioteca: una sfida culturale*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), 7, <http://www.bibliotecheoggi.it/2010/201000700501.pdf>. Anche in questo caso l'autore si propone un auspicio profetico invitando le biblioteche

a interrogarsi ambiziosamente sull'opportunità di non limitarsi a seguire il cambiamento, ma a svolgere un ruolo pilota, un ruolo di condizionamento attivo verso il mercato, verso l'editoria e le aziende produttrici (di hardware, di software e di contenuti).

¹⁶ *Ibidem*.

ABSTRACT

The article engages with the results of the research on the e-lending service "MLOL", conducted by Trento's Public Library between March and July 2019. A twofold question guided the research: who is the platform user? And how is the relationship between the traditional and the digital unfolding within the public library realm? The research was designed following a quantitative approach: an online questionnaire was emailed to the whole population of digital users. Results suggest that the public library still holds its value and is not shadowed by its digital counterpart. Instead it establishes itself as a privileged access channel for the most affectionate and assiduous users.

DOI: 10.3302/0392-8586-202006-033-1

Luca Ferrieri

LA BIBLIOTECA CHE VERRÀ

Publica, aperta, sociale



Il modello di public library è entrato in una fase di rapida trasformazione. È una rottura di paradigmi, teorici e pratici, che richiede l'attraversamento di molti confini. Frutto di una ostinata fedeltà bibliotecaria e insieme dell'urgenza di rispondere a nuovi bisogni, questo libro avanza alcune linee di riflessione e alcune proposte lavorando intorno all'idea di una biblioteca aperta, polimorfa, diffusa.

416 p. · 29.50 € / ISBN 978-88-9357-040-4



EDITRICE BIBLIOGRAFICA