

# Il prestito degli e-book nell'esperienza della "Lazzerini" di Prato

ELENA BORETTI

Biblioteca comunale  
"Lazzerini", Prato  
e.boretti@comune.prato.it

**D**i e-book si fa un gran parlare e almeno da parte degli utenti le aspettative sembrano alte. Tra i bibliotecari invece si percepisce una certa resistenza a introdurre in biblioteca un'altra innovazione tecnologica, dopo le tante che solo in un paio di decenni hanno già travolto tutti i riferimenti della nostra attività professionale. La Biblioteca comunale "Lazzerini" di Prato, che nella nuova sede dell'antica fabbrica Campolmi<sup>1</sup> ha accresciuto enormemente la sua visibilità e la sua popolarità in città e oltre, ha da sempre rivolto un'attenzione particolare alle nuove tecnologie, grazie anche all'ottima collaborazione con il Sistema informativo comunale. La nuova "Lazzerini", con i suoi 560 posti a sedere, ne propone 87 attrezzati con computer, dei quali 22 sono per la navigazione internet e si aggiungono alla disponibilità di collegamento wireless con i portatili personali. Le altre postazioni con computer sono ad accesso libero e guidato, secondo ulteriori 16 profili tematici: alcune sono riservate ai cataloghi, altre alla visione di film, a risorse come i quotidiani dal mondo della banca dati Press Display, a risorse bibliografiche fra cui Alice web, a risorse giuridiche, a collezioni digitalizzate di libri antichi o di cronache locali, a quotidiani nazionali digitalizzati, a risorse online per bambini e per ragazzi, alla TV satellitare, alla rete civica Po-Net e altro ancora, mentre alcune postazioni sono disponibili con programmi per la redazione o la lettura di elaborati personali.

Un'offerta di questo tipo non poteva che attrarre ulteriori aspettative da parte del pubblico, sempre più numeroso, attento e affezionato alla nuova Biblioteca, uno degli istituti culturali di maggior prestigio e successo in città, considerata tra le eccellenze culturali cittadine dalla stessa Amministrazione comunale. E in-



Biblioteca "Lazzerini": Sala Creatività (particolare dell'area dedicata a cinema e musica)

fatti, tra le segnalazioni e i suggerimenti da parte degli utenti, arrivarono durante il 2010 alcune richieste affinché la Biblioteca si dotasse di strumenti in grado di agevolare la lettura per le persone con difficoltà visive, o con disturbi dell'apprendimento. Il riferimento era ad audiolibri, ma anche a dispositivi come lettori digitali e e-book, ed inoltre a programmi di sintesi vocale. Nel 2010 la Biblioteca civica di Cologno Monzese aveva già cominciato a sperimentare il prestito di e-book, poi la Biblioteca "Fucini" di Empoli aveva messo al prestito alcuni lettori digitali e queste esperienze, pubblicate su qualche quotidiano, avevano attirato molta attenzione. I colleghi di Cologno Monzese, sempre disponibili e gentilissimi, ci fornirono subito tutti i chiarimenti alle nostre perplessità e ai dubbi. Tuttavia la nuova "Lazzerini", inaugurata nel novembre 2009 e ancora alle prese con le tantissime problematiche della nuova struttura e del-

la nuova organizzazione necessaria a gestirla, non aveva tutte le condizioni per affrontare subito anche altri cambiamenti. Alla nuova sede, al pubblico numeroso e in parte nuovo si aggiungeva l'esigenza di trovare anche un nuovo assetto nella conduzione dei servizi, condiviso fra il personale di ruolo e il personale delle aziende in associazione temporanea di imprese, assegnataria dell'appalto per la gestione dei servizi. Inoltre, qualche preoccupazione ad aprire un nuovo fronte di spesa era spontaneo e doveroso anche nella prospettiva di un futuro ancora segnato dalla crisi economica: l'incremento patrimoniale medio della "Lazzerini", assieme alle due biblioteche decentrate delle circoscrizioni Nord e Ovest di Prato, nel quinquennio 2007-2011 si è attestato intorno ai 15.000 documenti, tra cartacei e multimediali.

Tuttavia, verso la fine del 2010 si presentarono alcune opportunità, che si volle cogliere al volo. Una di queste fu la disponibilità del Sistema informativo comunale a collaborare, ancora una volta, con noi e a destinare un budget contenuto, ma sufficiente ad acquistare alcuni lettori digitali. Questi sarebbero andati a incrementare il patrimonio informatico dell'ente, ed infatti i nostri 13 attuali lettori digitali sono stati acquisiti all'inventario informatico. Per quanto dunque fossimo consapevoli che la gestione del prestito avrebbe sostanzialmente riguardato i lettori digitali, era nostra intenzione offrire al pubblico una nuova esperienza di lettura, le cui componenti fossero da un lato il lettore, ma dall'altro lato anche l'e-book. Volevamo infatti permettere di provare lettori di vari tipi e diverse funzionalità, ma anche consentire l'approccio all'e-book e sperimentare la lettura digitale. Decidemmo quindi di destinare una quota del budget per libri all'acquisto di e-book e, sia per questi che per i lettori digitali, ci affidammo ad una libreria commissionaria, già risultata in quell'anno come miglior offerente per l'acquisto di altre forniture di risorse online.

Ma incontrammo ben presto nuove difficoltà. Infatti, i distributori di e-book in grado di prevedere la fornitura ad una biblioteca sembravano nei primi mesi del 2011, per vari motivi, tutti nella condizione di non disponibilità. La libreria online, che aveva precedentemente già fornito la Biblioteca civica di Cologno Monzese di vari e-book contrassegnati con watermark personalizzato, non era propensa in quel periodo a replicare l'esperimento; altri non avevano formulato una politica dei prezzi, oppure non avevano realizzato la piattaforma per gli acquisti e così, per una ragione o per un'altra, sembrava impossibile in quei mesi accedere a quel tipo di mercato. Né d'altra parte parevano esservi altre pos-

sibilità di acquisto per una biblioteca che volesse attrezzarsi a dare al prestito e-book dotandosi di una regolare liberatoria di autorizzazione al prestito. Si andavano nel frattempo annunciando per il Salone del libro di Torino 2011 grandi novità e nell'attesa pareva che stessero maturando consistenti evoluzioni.

Qualsiasi possa essere l'impressione che abbiamo, credo sia evidente a chiunque che il mercato editoriale sta adottando misure di massima prudenza nel settore. Giunse così la primavera 2011, quando andò finalmente a concludersi il nostro acquisto di e-book, sulla scia dell'esperienza della Biblioteca civica di Cologno Monzese. La "Lazzerini" poteva scegliere finalmente circa 280 e-book, tutti in formato epub, che, una volta personalizzati con apposito watermark, sono stati autorizzati ad essere prestati insieme a ciascuno dei 13 lettori digitali.

Ogni e-book ha al proprio interno un watermark, anche chiamato Exlibris, in cui si leggono: titolo, autore, ISBN, e-mail della biblioteca acquirente, nome del fornitore, data della fornitura, codice della transazione e numero d'ordine della libreria. Da questo consegue che all'utente della "Lazzerini", al momento del prestito di un lettore digitale, viene sottoposto alla firma un accordo, in cui viene assunto un impegno non solo in relazione alla responsabilità verso l'oggetto preso in prestito, ma anche in relazione agli obblighi in termini di rispetto dei diritti sui contenuti digitali, ovvero gli e-book.

L'accordo prevede che i lettori digitali, con tutti gli e-book, vengono prestati per 30 giorni come i libri, ma senza possibilità di rinnovo, e possono essere prenotati. L'utente deve essere maggiorenne. Gli e-book non possono essere copiati su altro dispositivo né cancellati, ma è consentito aggiungerne, a condizione che vengano cancellati prima della restituzione del lettore. Per gestire queste specificità in modo trasparente è stato quindi necessario anche aggiornare il Regolamento comunale dei servizi di prestito bibliotecario, che infatti, per integrare il nuovo supporto documentario, è stato sottoposto a modifica con determinazione dirigenziale nel maggio 2011.

Naturalmente per quanto riguarda le attività di controllo da parte dei bibliotecari del servizio di prestito, il nuovo supporto ha richiesto qualche attenzione in più del solito: ogni lettore, inventariato al patrimonio informatico comunale, è stato esaminato in ogni parte che lo compone (cavetto USB, penna stilo, adattatori, custodia, microscheda...) o che ne compone la confezione e i materiali cartacei (istruzioni, guida breve...) e tutto è stato etichettato e descritto per essere preso in

carico da parte dell'utente, con una firma sulla scheda descrittiva al momento del ritiro. Per quanto riguarda i contenuti, abbiamo convenuto che, anche per eliminare eventuali scritture e annotazioni personali, visto che alcuni lettori hanno la funzione di scrittura a mano libera, avremmo eliminato tutto dalla memoria di ogni lettore al momento della restituzione e ricopiato di nuovo tutti gli e-book: un'operazione che si svolge in breve tempo – utilizzando una cartella di conservazione dei dati – e che tra l'altro permette, nel farla, di verificare il buono stato del lettore. Un'operazione che comunque richiede un'attenzione e un tempo in più.

I lettori digitali sono stati catalogati come risorse elettroniche locali: sono visibili in OPAC e si recuperano anche semplicemente con le parole "lettore ebook". Eravamo finalmente pronti, il 31 maggio 2011, ad annunciare il servizio, sebbene un lettore digitale non fosse stato ancora consegnato; né di fatto per tutto il 2011 ne abbiamo realmente mai gestiti al prestito 13: sono stati infatti 12, dal momento che all'arrivo del tredicesimo era ormai giunto l'autunno ed è stata a quel punto colta l'occasione per mandarne un altro alla riparazione in garanzia.

La fase della promozione è consistita, oltre a un comunicato alla stampa locale, nella diffusione di avvisi agli iscritti per posta elettronica e nella distribuzione nelle sale e ai punti di prestito di segnalibri cartacei promozionali. Sul sito web della "Lazzerini" sono state create alcune pagine con l'invito a fruire del nuovo servizio. L'accesso a queste pagine si trova tuttora anche direttamente dalla stessa pagina principale, nel riquadro dedicato alle novità dei servizi in primo piano, ma la loro dislocazione resterà stabilmente all'interno delle pagine dedicate ai servizi di prestito. Su queste pagine si trovano inoltre: l'elenco dei lettori disponibili completo della loro descrizione, l'elenco dei titoli degli e-book, il testo dell'accordo tra utenti e Biblioteca per il prestito dei lettori, il link al regolamento del prestito nella versione integrata, un questionario di valutazione e alcuni suggerimenti per il reperimento di collezioni di e-book gratuiti in internet. Il questionario di valutazione è stato redatto in modo mirato a recepire il gradimento degli utenti sul servizio, sulle funzionalità del lettore digitale provato, sull'esperienza di lettura anche nel confronto con la carta.

Durante il mese di novembre sono anche stati proposti agli utenti alcuni appuntamenti gratuiti per tre sabati mattina. Il programma, dal titolo "Cosa c'è in Biblioteca? Scopriamolo insieme!" prevedeva la possibilità di seguire a propria scelta uno o più dei seguenti percorsi, di un'ora ciascuno: "Il wireless non è più un problema" (come colle-

garsi alla rete della Biblioteca); "E-readers: la lettura in un tascabile" (cosa sono i lettori digitali, consigli sull'uso); "Leggere elettronico: ebook e quotidiani online" (libri digitali, cosa sono, come si usano, come trovarli gratuiti o a pagamento). L'intenzione era di coinvolgere piccoli gruppi e l'esito è stato sicuramente soddisfacente. Il mini-corso sui lettori digitali ha coinvolto nei tre appuntamenti 15 persone, mentre quello sugli e-book ne ha viste partecipare 20. L'esperienza però è stata finora troppo breve per poter concludere che gli ebook sono un argomento più attraente. Altre variabili, come l'orario, potrebbero aver determinato il diverso grado di partecipazione.

Il decollo del servizio di prestito è stato ottimo se si considerano l'interesse, le domande, la curiosità dimostrata dagli utenti. Non tutti i lettori digitali sono però usciti in prestito fino dal primo mese di giugno. I dati complessivi del primo semestre, nonostante questo, sono assai soddisfacenti: 94 prestiti con 12 lettori in sei mesi. L'indice di circolazione, proiettato sull'anno intero, raggiungerebbe il 15,6. Il successo è confermato dalle prenotazioni: tutti i lettori sono costantemente prenotati due volte, che è il numero massimo di prenotazioni consentito sullo stesso materiale, pari a un limite di 60 giorni di attesa. Il gradimento del servizio tocca il 90% sui livelli buono e ottimo ed anzi il suggerimento più reiterato da parte del pubblico è quello di dotare la biblioteca di un numero maggiore di lettori, per permettere di soddisfare più persone e diminuire i tempi di attesa!

Nel frattempo, nel corso del 2011 si andava aprendo un nuovo orizzonte anche per la "Lazzerini". La Regione Toscana infatti aveva già acquisito per tutte le reti bibliotecarie toscane, a titolo dimostrativo per un anno, la piattaforma MediaLibrary Online (MLOL). Alcune reti, tra le quali la rete pratese, dichiaravano positivo l'esito della sperimentazione. All'uscita in giugno di un bando regionale per finanziamenti per il potenziamento delle raccolte multimediali delle biblioteche comunali, la "Lazzerini", in qualità di centro rete del Sistema bibliotecario provinciale pratese, ha proposto un progetto finalizzato all'incremento di contenuti digitali che tramite MLOL possono essere distribuiti in remoto agli utenti delle biblioteche e all'acquisto di altri lettori digitali o eventualmente di tablet per gli utenti della rete.

Già nei primi mesi del 2011, oltre che per la "Lazzerini", erano state acquistate licenze per l'accesso alla banca dati Press Display di quotidiani online anche per le altre biblioteche pubbliche della rete provinciale, con risorse questa volta provenienti dalla Provincia di Prato. Il progetto presentato alla Regione Toscana, pur

non escludendo totalmente l'incremento delle raccolte di audiolibri, film e musica delle biblioteche, è dedicato in massima parte a potenziare l'offerta di risorse digitali, tra cui e-book. Infatti MLOL, piattaforma per la distribuzione in remoto agli utenti iscritti alle biblioteche con accesso a password personale, distribuisce contenuti ad accesso aperto organizzati in modo indicizzato come audiolibri, e-book, quotidiani e riviste, musica, video, banche dati e corsi di formazione, ai quali si possono aggiungere ulteriori contenuti a pagamento. Il progetto della rete pratese, che è stato interamente finanziato dalla Regione Toscana e che si è iniziato a promuovere al pubblico a partire dall'inizio di febbraio di questo anno, ha previsto l'acquisto dei seguenti contenuti: alcune licenze concorrenti di Press Display e di alcuni altri quotidiani di grande diffusione nazionale; una banca dati di musica con un limite massimo di tre download settimanali a utente; circa 220 titoli di e-book con un'autorizzazione pari a 20 prestiti cadauno.

Lo sviluppo di questo progetto nella Biblioteca "Lazerini" può essere seguito anche dalle pagine del nostro sito web, che ora comincia veramente ad assumere la funzione di una biblioteca virtuale, in grado di permettere la fruizione a distanza di contenuti digitali con dispositivi personali, fissi o portatili. Una biblioteca virtuale che questa volta si propone a tutti gli utenti iscritti al prestito delle biblioteche pubbliche della rete provinciale. Nel primo mese sono stati distribuiti 400 accessi, ma la promozione è tuttora in fase iniziale e l'andamento delle richieste è in crescita esponenziale. Naturalmente non abbiamo trascurato anche la richiesta degli utenti di poter disporre di un maggior numero di dispositivi di lettura. Grazie ancora al concorso del Sistema informativo comunale ed anche al recente ridimensionamento dei prezzi di mercato, questa volta abbiamo pensato di provare ad offrire al pubblico alcuni tablet. Qualche altra biblioteca della rete provinciale farà la stessa esperienza insieme a noi. I tablet ci sono stati consegnati in questi giorni e siamo tutti molto curiosi di sapere come verrà accolta dal pubblico la novità.

---

---

## NOTA

<sup>1</sup> Sulla nuova Biblioteca del Comune di Prato, si veda il volume: MARCO MATTEI, *Campolmi, la fabbrica della cultura: il recupero dell'antica Cimatoria Campolmi di Prato per il Museo del tessuto e la Biblioteca della città*, Firenze, Polistampa, 2010. In particolare, all'interno del volume si segnala il contributo: FRANCO NERI, *Tempi della città, tempi della cultura nel progetto della nuova biblioteca*, p. 38-45.