
Cosa ne pensano gli utenti

ALESSANDRA BIGINI

Pierreci Codess Coopcultura
Venezia Mestre
a.bigini@comune.prato.it

A partire dal mese di giugno dello scorso anno la Biblioteca “Lazzerini” ha reso attivo un nuovo servizio offrendo al pubblico il prestito gratuito di lettori e-books.

Il prestito dei lettori digitali segue in linea di massima le stesse modalità stabilite dal regolamento del Sistema bibliotecario urbano. Il lettore può essere preso in prestito da iscritti maggiorenni per 30 giorni ed è consentito prenotarlo se al momento della richiesta il prestito risultasse non disponibile. Non è possibile effettuare rinnovi. Al momento della consegna è prevista la presa visione e sottoscrizione di uno specifico accordo tra biblioteca e utente. I lettori e-book sono 13 suddivisi in sette modelli differenti. Tale offerta è motivata dall’esigenza di mostrare all’utenza vari prodotti dalle differenti caratteristiche in modo tale da poterne apprezzare i punti di forza, criticarne i possibili punti deboli, e fornire concretamente a chi fosse interessato maggior consapevolezza e senso critico nell’affrontare un eventuale acquisto.

Su tutti i lettori digitali è presente una proposta editoriale: costituita da 280 e-book che spaziano dalla narrativa alla saggistica, dai classici ai romanzi di giovani autori emergenti, dalle guide turistiche ed “esistenziali” alla critica letteraria. Ogni utente ha inoltre la possibilità di caricare sul lettore file e-book scaricabili gratuitamente da internet, che dovranno essere eliminati prima della restituzione.

Al momento della restituzione gli utenti vengono invitati ad esprimere il proprio giudizio sul servizio rispondendo a un questionario di valutazione. Rispondere al questionario non è obbligatorio; nonostante ciò su 94 prestiti di lettori 79 utenti hanno compilato il questionario. Il pubblico della biblioteca ha fin da subito accolto ed aderito con entusiasmo al nuovo servizio, accostandosi alla novità rappresentata dal lettore e-book con grande interesse. Molti si sono avvicinati a questi nuovi media completamente privi di informazioni o nozioni sul loro utilizzo e si sono rivolti al bibliotecario di turno, spesso confondendo tra di loro i termini e-book e lettore e-book. I dati ricavati sia dal sistema interno di gestione dell’utenza sia dal questionario di valutazione delineano con buona approssimazione il profilo d’utenza che si è avvicinata al prestito dei lettori digitali.

Si tratta di utenti facilmente collocabili tra i cosiddetti “lettori forti”, che dei dispositivi hanno apprezzato

più di tutto la straordinaria capacità di memoria. Alcuni, stupiti nel trovarsi tra le mani un oggetto dalle dimensioni di un volume in ottavo che nasconde al suo interno uno scaffale di libri, hanno consultato e sfogliato più titoli con distacco; altri sono andati oltre nel cercare un'interazione con l'e-book, ovvero hanno inserito note, improvvisato ricerche all'interno del testo, hanno applicato segnalibri, e infine, in piccola parte hanno utilizzato l'applicazione "text to speech" e hanno scaricato e-book dalla rete.

Gli utenti interrogati sull'uso del lettore hanno affermato nel 52% dei casi di non aver letto per intero nessun e-book, ma di averne consultati diversi, nel 66% dei casi hanno dichiarato che la media di ore dedicate all'utilizzo del e-reader non ha superato l'ora quotidiana. Questi due dati ci aiutano a comprendere meglio lo spirito con il quale il pubblico della Biblioteca "Lazzerini"

ni" ha aderito all'iniziativa. L'alta percentuale (52%) di pubblico che, pur trovandosi di fronte ad una vasta offerta editoriale, ha preferito indagare su nuovi modi di relazionarsi al libro aprendo, sfogliando e consultando più e-book, piuttosto che rivolgersi al singolo testo, è indice di un'utenza curiosa e attenta.

Di fronte alla domanda del questionario "Leggere sul lettore è più comodo che leggere sulla carta?" la percentuale degli utenti che ha espresso giudizi favorevoli alla lettura sulla carta, il 44% del totale, risulta spiccatamente superiore alla percentuale di utenti, il 25%, che si è invece dichiarata favorevole alla lettura su e-reader; indeciso di fronte alla domanda il 31% degli utenti (che scelgono il valore 3 della scala graduata da 1 a 5).

Sarebbe molto interessante analizzare tali percentuali alla luce delle impressioni, spesso contrastanti, che i bibliotecari hanno potuto raccogliere dagli utenti al mo-

La Biblioteca "Lazzerini" di Prato ha inaugurato la nuova sede nel novembre 2009, nei locali della ex fabbrica Campolmi, all'interno delle mura medievali.

Gli abitanti del comune di Prato sono circa 189.000 e nella provincia di Prato si avvicinano ai 250.000. Prato, in prossimità di Firenze e di Pistoia, forma con queste una grande area metropolitana.

Oltre alla "Lazzerini", il Comune di Prato ha due biblioteche decentrate nelle circoscrizioni Ovest e Nord e due punti prestito (ospedale e centro commerciale).

La nuova biblioteca ha una superficie totale di 5.300 mq, di cui 3.200 mq di servizi al pubblico, oltre a 4.250 mq di spazi esterni: piazza della cultura, corte centrale e corte delle sculture. Riportiamo di seguito alcuni altri dati qualificanti.

Posti di lettura: 560.

Postazioni pc: 87 di cui 22 full internet, oltre a collegamento Wi-Fi.

Patrimonio: 250.000 documenti, di cui 130.000 ad accesso libero.

Ore medie settimanali di apertura: 70,30 compresa la domenica mattina (dal 18 marzo 2012 apertura straordinaria di 79 ore per 26 settimane, con apertura continuativa la domenica fino alle 19).

Personale: 16,16 FTE dipendenti di ruolo e 22,43 FTE tramite appalto di servizi.

Nuove accessioni annue medie nell'ultimo quinquennio 2007-2011 (comprese le biblioteche decentrate): 15.000 documenti (si tratta di un dato medio annuo riferito all'ultimo quinquennio 2007-2011 comprensivo delle biblioteche decentrate).

Nel 2011 in Biblioteca "Lazzerini" sono stati realizzati:

- 536.400 ingressi (rete urbana: 585.000);
- 122.685 prestiti (rete urbana: 155.594);

- 170 visite guidate;
- 30 appuntamenti per adulti sull'uso delle risorse e dei servizi;
- 192 iniziative ed eventi culturali (rete urbana: 243).

Per ulteriori informazioni e contatti:

<<http://www.bibliotecalazzerini.prato.it/>>



La hall della Biblioteca "Lazzerini" vista dall'ingresso

mento della riconsegna dei lettori e-book. Così se da una parte il lettore viene esaltato per la straordinaria capacità di memoria, per la versatilità e per le dimensioni contenute, dall'altra non riesce né emotivamente né culturalmente, almeno per il momento, a competere con il libro tradizionale. A tal proposito sono indicati alcuni commenti lasciati, quali: “percepisco la lettura digitale ancora fredda rispetto alla carta. Mi mancano le note a margine nei saggi”; “meglio il libro tradizionale perché più scorrevole”; “ottimo per la lettura di testi in lingua, perché fornito di dizionario multilingue”; “è pratico perché ti permette di avere a portata di mano più libri consultabili, più dizionari, più di tutto”.

È pur vero che i dati raccolti da questo punto del questionario si prestano anche ad un'altra lettura: le percentuali degli utenti che hanno risposto sia in maniera totalmente positiva che totalmente negativa (i valori posizionati ai due estremi della scala graduata da 1 a 5), quasi coincidono: “molto d'accordo” il 14% e “per niente d'accordo” il 16%, mentre il 70 % del pubblico ha espresso giudizi meno assoluti, senza porsi in maniera totalizzante né a favore della lettura sul libro, né a favore della lettura digitale, dato questo che risalta particolarmente in contrasto con i tanti rilievi critici che vengono mossi da molti colleghi sulle varie liste di discussione dedicate all'argomento.

Interessanti elementi ci vengono forniti analizzando le risposte del pubblico della biblioteca all'offerta di più modelli differenti di lettori e-book; vediamo così che:

- la maggior parte dell'utenza ha preso in prestito l'e-reader senza far richiesta di uno specifico modello;
- utenti in numero minore si sono recati al punto della Biblioteca dedicato ai lettori e-book chiedendo al bibliotecario consigli sui vari modelli presenti;
- infine, in piccola parte troviamo utenti preparati e informati sulle specifiche caratteristiche dei vari dispositivi e che si sono avvicinati agli e-reader chiedendo in prestito un particolare modello.

Non è stato possibile soddisfare sempre questa richiesta a causa sia della domanda continuamente crescente di lettori sia del programma dedicato alla gestione del materiale, che anche per i lettori di e-book prevede l'inserimento di solo due prenotazioni, privando chi ne sentisse l'esigenza di effettuare prenotazioni e quindi prestiti mirati. Il pubblico, nei casi in cui non si è potuto effettuare prenotazioni su specifici e-reader, è stato invitato a recarsi in Biblioteca in un secondo momento. Questa indicazione è stata presa da tutti di buon grado dimostrando quanto sia alta la consapevolezza del ca-

rattere sperimentale dell'iniziativa e della particolarità dell'oggetto preso in prestito.

Un altro dato interessante è ricavabile dalla domanda: “Sulla base dell'esperienza comprerebbe un lettore digitale?”. In questo caso le risposte fornite ci presentano le percentuali seguenti: comprerebbe un lettore digitale il 37% degli utenti; non lo comprerebbe il 28%; infine non sa se effettuerebbe l'acquisto di un e-reader il 35%. Lo scarto del 9% tra chi comprerebbe e chi ne farebbe a meno, conferma il giudizio fortemente favorevole nei confronti dell'e-reader. Molto alta la percentuale di chi ancora, nonostante l'esperienza positiva, esprime delle riserve.

Gli utenti che hanno risposto positivamente alla domanda del questionario “Ha trovato difficoltà con l'uso del lettore digitale? Quale?” si sono prevalentemente riferiti alle istruzioni fornite dai vari modelli di lettori trovandole ora insufficienti, ora poco chiare, ma soprattutto lamentando la mancanza di istruzioni in lingua italiana. Sembra rilevante sottolineare che la mancanza di istruzioni in lingua italiana sia stata segnalata dagli utenti anche nella sezione in cui il pubblico viene invitato a esporre suggerimenti sul servizio. Qui oltre a proporre una maggiore offerta e disponibilità di lettori e-book, è stato suggerito di dotare gli e-reader di istruzioni in lingua italiana.

Importanti informazioni sull'utilizzo e sul gradimento del servizio vengono raccolte anche al momento del prestito e della restituzione. Soprattutto durante il prestito, i bibliotecari in turno si rendono disponibili a illustrare, qualora l'utente ne avvertisse la necessità, le principali funzionalità dell'e-reader. Questo tipo d'approccio rende i lettori molto autonomi e soddisfatti nell'utilizzo del supporto. Tale atteggiamento è stato confermato al momento della restituzione quando, indipendentemente dal modello preso in prestito e dalle eventuali difficoltà incontrate, molti utenti hanno manifestato forte gratitudine per questa iniziativa della biblioteca.

Il contatto diretto con l'utenza, insomma, ha confermato quanto sia alto il gradimento nei confronti della nuova Biblioteca “Lazzerini” e dei suoi servizi sempre più attenti alle problematiche e opportunità che offre la società contemporanea.

Gli utenti che più si sono avvicinati al prestito dei lettori digitali appartengono in larga parte a due specifiche fasce d'età, quella compresa tra i 39 e 48 anni e quella compresa tra i 49 e 58 anni. Soprattutto coloro che appartengono alla seconda fascia (49-58 anni) hanno cercato nel lettore e-book una valida soluzione per problemi legati a patologie della vista. Questi pur essendo lettori forti e da

tempo molto attivi, avevano quasi del tutto rinunciato al piacere della lettura. Ora hanno potuto riaccostarsi alla lettura con rinnovato entusiasmo e soddisfazione.

È importante sottolineare che alle suddette fasce d'età appartengono coloro che, pur avendo subito la così detta rivoluzione digitale, stanno cercando, con tempi e modalità proprie, di adattarvisi.

A riprova di ciò basti considerare il fatto che coloro i quali hanno scaricato e-book da internet (solo il 10% del totale) si sono cimentati nell'impresa scaricando formati PDF – che oltre ad essere uno dei formati più diffusi è anche tra i più leggibili dai vari e-reader e consente di essere eseguito senza alcuna conversione.

Il motivo per il quale il servizio di prestito di lettori e-book tra gli utenti appartenenti a fasce d'età più giovani (18-28 anni e 29-38 anni) non ha trovato un gran seguito è da ricercarsi su più fronti. È verosimile che il lettore e-book rappresenti per le fasce d'età dai 39 ai 58 anni il futuro, mentre per chi è nato in epoca digitale questo costituisca un dispositivo già ampiamente superato dai tablet e dagli smartphone. Questo fatto implica una modalità peculiare di praticare la lettura, cosicché questa si configura non più come un'azione individuale, ma diviene un qualcosa di collettivo, da condividere all'interno di una comunità. Non è comunque questa la sede per affrontare tale aspetto complesso e in divenire, che sarà interessante approfondire nei prossimi mesi, quando la Biblioteca "Lazzerini" renderà disponibili al prestito nove tablet appartenenti a quattro differenti modelli. Lasciamo le ipotesi e torniamo ai nostri dati. Nel 90% dei casi il servizio è stato valutato in maniera spiccatamente positiva. Tale fatto, insieme alle impressioni raccolte durante le fasi di prestito e restituzione dei lettori e-book, ci presenta un'utenza che ha colto lo spirito del servizio e il suo aspetto propedeutico, visto anche nell'ottica dell'offrire assieme al contenitore il contenuto, assieme all'e-reader l'e-book.

Occorre poi ricordare che tale offerta è stata supportata da una serie di corsi sui lettori digitali e sugli e-book. Durante questi corsi, oltre ad accennare alle offerte del mercato e ai dispositivi presenti in biblioteca, si è dato largo spazio alle modalità di ricerca e ai criteri per scaricare i testi che si possono trovare in rete, soffermandosi sui vari formati, sulle loro differenti problematiche e caratteristiche e su come, attraverso programmi open source, sia possibile risolvere problemi di compatibilità dei vari formati disponibili.

La realtà in cui viviamo e operiamo è sempre più ricca quantitativamente e qualitativamente di contenuti di-

gitali; in questa realtà la biblioteca pubblica può e deve giocare un ruolo fondamentale.

Non si tratta di aprire un confronto tra il libro tradizionale e l'e-book; si tratta invece di offrire strumenti adeguati per interagire con la contemporaneità, di offrire la possibilità di conoscere nuove forme di lettura, nuove forme di prestito, nuovi strumenti attraverso i quali reperire informazioni, e infine nuovi linguaggi con i quali misurarsi.