

# Un anno di e-book: bilancio di un'esperienza

GIORGIO PENAZZI  
ADRIANA GIULIA MORETTO

Biblioteca comunale "don Lorenzo Milani"  
San Martino Buon Albergo (VR)  
gpenazzi@comunesanmartinobuonalbergo.it

## Il progetto della Biblioteca comunale di San Martino Buon Albergo (VR)



Un'immagine della Biblioteca San Martino Buon Albergo

Quando si discute di libri si arriva inevitabilmente a parlare degli e-book. Cioè di libri. Di supporti nuovi per veicolare informazioni, storie, idee. E le biblioteche guardano, o dovrebbero guardare, agli e-book non come a qualcosa di altro da sé, ma come componente naturale del bagaglio di strumenti necessari per attuare la *mission* per cui nascono e vengono, sia pure scarsamente, finanziate. Nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche, punto di riferimento cui risulta sempre utile richiamarsi, si legge che i servizi bibliotecari “devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali”. Certo, perché l’obiettivo – vale la pena sempre ribadirlo – non sono i libri nella loro fisicità, intesi come patrimonio in deposito e da custodire, ma è la circolazione delle idee, delle informazioni, della conoscenza.

Nasce da questa semplice e, forse, scontata riflessione il progetto “libri e-book” portato avanti nell’ultimo anno dalla Biblioteca comunale “don Lorenzo Milani” di San Martino Buon Albergo in provincia di Verona.

Il progetto ha preso le mosse dalle riflessioni sopra indicate e dall’analisi delle esperienze in tal campo già attive in Italia, prima tra tutte quella della Biblioteca di Cologno Monzese, a cui sono stati chiesti chiarimenti nella prima fase di verifica di fattibilità del progetto.

Ci si è trovati, poi, di fronte ad una prima scelta: occorre infatti decidere se mettere a disposizione dell’utente il lettore elettronico già precaricato con alcuni titoli individuati dalla biblioteca, o se invece dare la possibilità di rintracciare e scaricare da una piattaforma l’e-book selezionato dall’utente (il *digital lending*), rendendo possibile lo scarico sul *reader* già di proprietà dello stesso.

Poiché l'obiettivo era quello di far conoscere ai lettori questo nuovo supporto del libro, si è voluto partire da zero, e quindi pensare non solo all'e-book in quanto tale, cioè il file di testo in formato .pdf o .epub, ma anche allo strumento per leggerlo, il *device*. La decisione è stata quindi quella di offrire agli utenti la possibilità di avere sia l'e-book che lo strumento elettronico che ne permettesse la lettura. Certo il tutto relazionato al budget a nostra disposizione.

Stabilita questa modalità di prestito, si è passati all'analisi dei lettori elettronici in commercio. Questa ricerca ha condotto ad una ulteriore scelta: era opportuno acquistare *reader*, cioè dispositivi atti alla sola lettura (cioè più economici), o spostare l'attenzione sui *tablet*, strumenti sicuramente più sofisticati, complessi e interattivi?

È stata scelta la strada dei *reader* per motivi economici, in parte, e perché si voleva concentrare l'attenzione sulla lettura. I *tablet* sono strumenti che permettono molte altre funzioni e forse avrebbero distolto l'attenzione dei potenziali utilizzatori.

Si è deciso di acquistare sei *device* (di tre marche diverse) caricati con 60 libri (diventati successivamente 100 con un secondo acquisto).

Ma veniamo ai libri. Quali scegliere?

È stata privilegiata la narrativa, dando spazio soprattutto – quando è stato possibile – ai romanzi molto richiesti dai lettori che frequentano la biblioteca. Certo, sessanta o cento libri non sono molti, ma da un lato il budget non permetteva ulteriori acquisti, dall'altro sono sembrati un numero sufficiente per avviare una prima fase di sperimentazione.

La scelta della narrativa è stata dettata dal desiderio di proporre il progetto "libri e-book" ad un pubblico più ampio possibile. Nella scelta dei titoli, l'e-book è stato trattato alla stregua del libro cartaceo: i libri vengono scelti per soddisfare in primo luogo le richieste dei lettori, i loro bisogni informativi e le esigenze reali. Le richieste non vengono divise tra titoli di livello culturale più elevato (ammettendo che esistano), e libri considerati più popolari, più commerciali, insomma "di serie B". Se la selezione si è fatta impegnativa, è stato a causa delle scarse disponibilità economiche, non per questioni di natura culturale o per riflessioni etiche. La pubblicizzazione del nuovo servizio è iniziata il mese antecedente l'attivazione del progetto mediante l'esposizione di un *banner* all'ingresso della biblioteca, la distribuzione di un *flyer* (con le norme del servizio), articoli e servizi giornalistici sui media locali.

**San Martino Buon Albergo:** un centro di oltre 14.000 abitanti alle porte di Verona lungo la strada che porta a Vicenza. La Biblioteca, nata nel 1968, da 10 anni trova sede in un edificio di 600 mq (su tre piani) che si affaccia sulla piazza principale. Il patrimonio librario conta circa 32.000 documenti, gli utenti attivi sono mediamente 2.500, i prestiti annui si attestano sui 35.000. L'orario di apertura è molto ampio (60 ore settimanali) e comprende 4 aperture serali fino alle 22.30. La Biblioteca è centro operativo di tutte le attività culturali. Il personale conta, oltre al responsabile, due unità a tempo pieno e l'alternarsi di alcuni operatori esterni per i servizi serali e le attività con le scuole. Attualmente la Biblioteca è impegnata nello sviluppo del servizio di autopréstito mediante la tecnologia RFID.

È stato inoltre chiesto ed ottenuto il gratuito patrocinio della Regione Veneto.

E arriviamo all'organizzazione del servizio e alla sua pratica gestione quotidiana. All'utente che chiede l'e-book, ma dovremmo dire il *reader* con gli e-book, viene consegnato il lettore con i cavi per l'alimentazione, un piccolo vademecum per le prime operazioni (redatto da una stagista dell'Università di Verona che si è dedicata al progetto) ed un questionario da compilare a posteriori al fine di valutare l'impatto di questa nuova tecnologia ed il suo livello di gradimento (su cui torneremo più avanti). Si è scelto, poi, di limitare il prestito agli over 14, sia perché non sono stati inseriti nei lettori elettronici titoli per ragazzi, sia perché viene richiesta una dichiarazione di presa in carico del *kit* con l'impegno a rifondere la biblioteca in caso di danni provocati da un uso scorretto dello strumento. Per gli stessi motivi si è deciso anche di riservare il prestito agli utenti che si recheranno fisicamente in biblioteca, escludendo di fatto i *reader* dal prestito interbibliotecario del sistema provinciale di Verona.

La durata del prestito è stata fissata in 30 giorni, in accordo a quella dei libri cartacei e naturalmente il servizio è totalmente gratuito.

All'atto della restituzione gli operatori controllano che il *kit* sia integro e l'utente viene sollecitato alla compilazione del questionario. A 11 mesi dall'avvio del progetto, il servizio ha prodotto alcuni risultati sui quali pare opportuno fare qualche riflessione.

Il primo dato rilevabile è il numero di prestiti: 74 in 11 mesi (con sei *device* a disposizione). Ogni lettore elettronico è uscito, mediamente, 12,3 volte; il tempo medio del prestito è stato di 27 giorni, equivalente al prestito medio dei libri cartacei. Rimane inoltre costante, da al-

Grafico 1 - Libri letti annualmente (dati in percentuale)

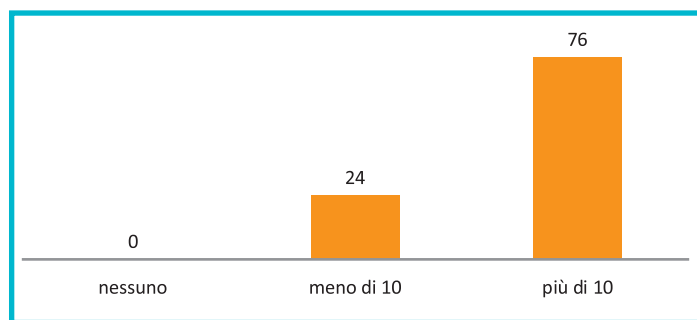


Grafico 2 - Pregi dell'e-book (dati in percentuale)

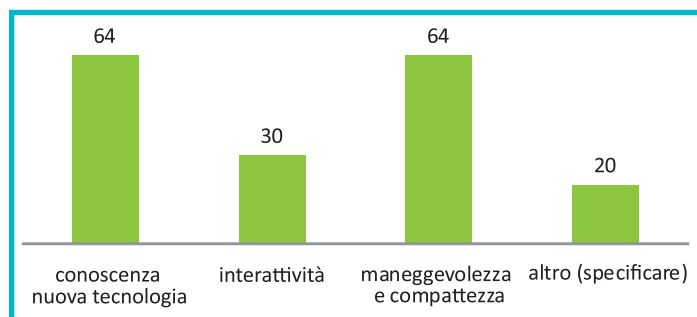
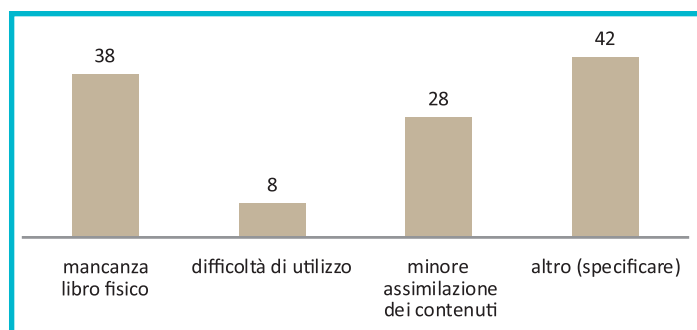


Grafico 3 - Difetti dell'e-book (dati in percentuale)



meno tre mesi a questa parte, una lista di attesa di 30 persone: ciò significa che sono già più di 100 le persone interessate al progetto che hanno richiesto l'uso dei lettori dall'attivazione del servizio.

Dei 74 lettori di libri elettronici, 50 hanno compilato il questionario proposto; questo permette una prima, sia pur provvisoria, fotografia dell'utenza.

Chi è il lettore tipo di libri elettronici? Età media 43 anni, 58% donne e 42% uomini, il 70% ha un titolo di studio medio alto (40% diploma, 30% laurea), il 78% dichiara di leggere mediamente più di 10 libri l'anno. È quindi l'identikit classico del lettore forte: non giovanissimo, preponderanza femminile, buona formazione. Il libro elettronico non sembra quindi aver attirato nuovi lettori, ma offerto una nuova opportunità a chi già frequenta la biblioteca ed ha un rapporto familiare

con la lettura. Il dato pare trovare conferma anche dal fatto che il 72% degli utenti dichiara di aver completato, con il lettore elettronico, la lettura di almeno un libro.

Fra i motivi che hanno spinto l'utenza a provare questa nuova forma del libro, la generica curiosità (90%) e la più precisa volontà di conoscere la nuova tecnologia (56%). In pochi (solo il 6%) hanno dichiarato di aver avvicinato questi strumenti per motivi di studio o lavoro.

Sono certamente interessanti le reazioni degli utenti a seguito della lettura di un e-book: il 32% afferma che lo utilizzerà ancora (quindi valuta molto positivamente l'esperienza), il 14% che non lo utilizzerà più e il 20% che non sa.

Dai questionari emerge quello che può essere visto come il valore aggiunto dell'e-book: il contatto con una nuova tecnologia (64%), la maneggevolezza (63%) e l'interattività (30%) dello strumento. I commenti liberi fanno emergere spunti davvero interessanti: "sta in borsa", ha il "carattere dimensionabile", "fa scoprire libri che non avrei mai letto". Se le prime due affermazioni rimandano alla maneggevolezza dello strumento, la terza mette l'accento sulla casualità dell'incontro con la lettura, sulla possibilità di scoprire titoli che altrimenti non sarebbero stati presi in considerazione: i 100 libri di ciascun *reader* sono assimilabili ad una mini-biblioteca pre-definita che l'utente può portarsi a casa. Scorrere l'indice del *device* è un po' come scorrere gli scaffali della biblioteca, con la differenza che lo si fa a casa propria, con i tempi che uno sceglie. Il prestito di *reader* diventa quindi un modo

per favorire la scoperta di nuovi autori e nuovi temi.

Tra i limiti, o difetti, dello strumento il 38% rileva la mancanza dell'oggetto-libro, il 28% sottolinea il minor grado di assimilazione dei contenuti e solo l'8% lamenta la difficoltà di utilizzo dello strumento.

Dalle risposte libere a questa domanda emergono una serie di affermazioni che rimandano al rapporto personale di ciascuno con la lettura e con il libro. Ecco alcune: "usare il *reader* solo per leggere un romanzo non lo consiglio ad un amante della lettura", "dopo una giornata di lavoro davanti al pc non sono invogliata ad usare l'e-book per leggere un libro", "l'ho provato per curiosità ma rimango con i libri tradizionali", "per chi ama una libreria in casa, il *reader* non sostituirà mai un buon libro". Quello che emerge è quindi la mancanza del rapporto con un oggetto, il libro cartaceo, a

cui si è da sempre abituati: sembra in sostanza questa la critica di fondo che viene mossa. Vero è che l'età media di chi ha utilizzato il servizio è ben oltre quella dei cosiddetti "nativi digitali"; si guarda con curiosità a questa nuova frontiera del libro, ma subito dopo si prova un po' di nostalgia per il caro vecchio "oggetto di carta".

Se si ritiene che compito della biblioteca sia anche quello di soddisfare la curiosità dell'utenza, la loro voglia di capire come potrà essere di qui a poco, e come già in parte è, il mondo del libro, allora la biblioteca dovrebbe sperimentare e far sperimentare queste nuove risorse finché sono una novità e non solo quando saranno di larghissima diffusione: non rincorrere le novità, ma anticiparle e proporle senza giudizio; dimostrando così di essere anche luogo di sperimentazione. Non spetta alle biblioteche stabilire il supporto per la circolazione della parola scritta o dell'informazione, ma spetta alle biblioteche registrare quali sono gli strumenti nuovi e metterli quanto prima a disposizione dei propri utenti, naturalmente destreggiandosi tra budget scarsi, patti di stabilità e i consueti tagli annuali agli enti locali. E allora la musica cambia. Eccome se cambia. Ma mantenere questa linea di "tensione" anche nei momenti di difficoltà può essere utile.

Partendo dal generale favore che il servizio ha riscontrato (pur non attirando, come già evidenziato, nuovi lettori, ma offrendo a chi già legge nuove opportunità), il progetto ha mostrato una nuova "frontiera" del libro inteso più come contenuto che come oggetto fisico. Quali i possibili sviluppi? È evidente che la possibilità di dare in prestito il lettore elettronico ha permesso agli utenti che non possiedono un *reader* o un *tablet* di avvicinarsi alla lettura di un e-book e alla biblioteca di svolgere quella funzione di avvicinamento alle "nuove tecnologie" richiamata dal manifesto Unesco. È difficilmente realizzabile l'ipotesi dell'acquisto di ulteriori *reader*, sia per i motivi economici già citati che per

Grafico 4 - Hai trovato differenze tra libri ed e-book?

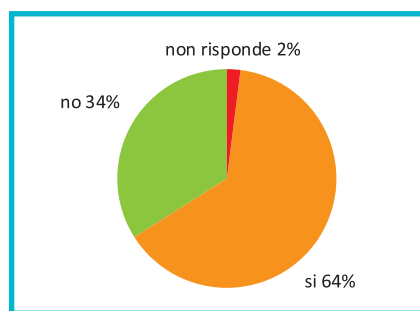


Grafico 5 - Hai completato la lettura di almeno un libro?

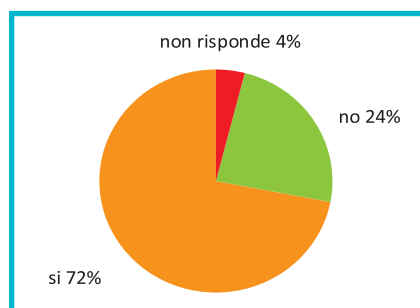
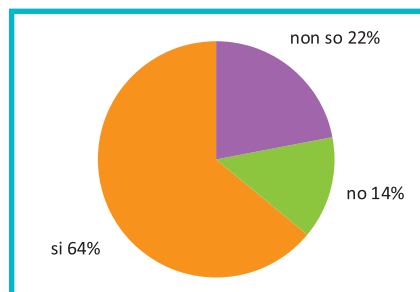


Grafico 6 - Pensi di utilizzare ancora l'e-book?



motivi tecnici legati all'usura dello strumento e alle contingenze dello scarico dei file soggetti a DRM (è vero che i *device* possono contenere moltissimi volumi, ma è vero anche che quando un *device* si perde o si rompe tutti gli e-book sono dispersi e per re-inserirli in uno nuovo è necessario ricomperare tutte le licenze. Chi lo dice al ragioniere?). Una possibilità realistica, almeno in linea di principio, potrebbe essere quella di un sistema misto: la biblioteca presta i lettori elettronici già precaricati con un numero sufficiente di e-book – per far conoscere lo strumento e per una prima esperienza di lettura – e contemporaneamente permette l'accesso a piattaforme (sul modello MLOL) dove i singoli titoli possono essere scaricati in formato elettronico dagli utenti possessori di *reader* o *tablet*. A tutt'oggi i costi di accesso a queste piattaforme rimangono ancora importanti, soprattutto se il contratto viene sottoscritto da una singola, piccola o media, biblioteca. Più attraente e realizzabile appare invece la gestione di una piattaforma in forma consortile o di cooperazione interbibliotecaria. Ma per Verona ed il suo sistema

i tempi non sembrano maturi.

Chiudiamo con una suggestione, una frase riportata in uno dei questionari compilati, che fa capire come alcuni utenti hanno vissuto questa esperienza: "L'e-book? Sì, bello, interessante, affascinante, utile. Ma quando l'ho finito non lo posso regalare ad un amico! Beati i libri di carta".

#### ABSTRACT

A small public library in North-eastern Italy started to lend e-readers to its public.

The article describes this pioneering initiative and discusses the results of a survey carried on to evaluate the reactions of the users.