



Indagine su Media Library On-Line

Rapporto di ricerca

Sara Sofia

2019

Indagine su Media

Library On-Line:

un servizio offerto dalla Biblioteca Comunale di Trento.

01 **Premesse e obiettivi del progetto**

02 **Nota metodologica**

03 **Analisi dati**

04 **Conclusione**

Chi è l'utente di MLOL?

Rapporto con la Biblioteca Comunale di Trento

Consumi e abitudini di lettura

Rapporto con il servizio di Media Library On-Line

Cosa ne pensa...

Premesse e obiettivi del progetto

Questa relazione presenta i principali risultati emersi dall'analisi del servizio di e-lending bibliotecario offerto dalla piattaforma di Media Library On-Line (MLOL) messa a disposizione dei suoi utenti dalla Biblioteca Comunale di Trento. L'indagine si è sviluppata nel periodo da febbraio a luglio 2019 ed è nata dalla collaborazione tra il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Trento e il Comune di Trento, resa possibile dalla partecipazione al "Bando tirocini Comune di Trento 2019". Ma di che cosa si parla, esattamente, quando si discute di e-lending bibliotecario, e nello specifico di MLOL? E per quale motivo l'interesse della Biblioteca nel voler indagare le opinioni e le abitudini di lettura degli utenti iscritti al servizio è non solo motivato, ma anche estremamente rilevante nell'attuale discussione circa il futuro del sistema bibliotecario pubblico e le sfide che deve affrontare?

Il servizio di Media Library On-Line - attivo in Italia dal 2009 in 5.500 biblioteche aderenti in 19 regioni Italiane - rientra nel modello delle piattaforme di prestito digitale, sulle quali è possibile leggere gratuitamente e-book e fare uso di risorse digitali altre, quali audiolibri, musica, film, giornali, semplicemente noleggiandoli attraverso l'app dedicata. Per utilizzare il servizio è solamente necessario essere iscritti in una delle biblioteche aderenti: una volta richiesti username e password è possibile avere accesso ad una vasta gamma di risorse - circa 300.000 e-book scaricabili senza limitazioni, in aggiunta al materiale acquistato e messo a disposizione dalla propria biblioteca - 24/7, ovunque uno sia. Ed è proprio su questa possibilità di utilizzo in remoto che è fondamentale soffermarsi. In un periodo nel quale le forme di lettura tradizionali rischiano di perdere la loro attrazione su un bacino di utenti, sempre più abituato e sottoposto alla logica del "tutto e subito", permessa da una fiorente offerta commerciale a basso prezzo, insieme alla rapida digitalizzazione dei servizi di editoria, che consente e favorisce l'acquisto e rende più semplice entrare in possesso di materiale.

Il digitale infatti, all'interno dell'ambito dei servizi bibliotecari "ha comportato il passaggio da un'idea della collezione come possesso di beni a quella della biblioteca come servizio che fornisce l'accesso ai contenuti"¹ (p.22). Confrontarsi con questa trasformazione è stato ed è ancora necessario. Infatti, le limitazioni che caratterizzano l'e-lending sono molteplici e vanno capite e approfondite se si vuole sviluppare un servizio valido e robusto che affianchi i servizi tradizionali offerti dalla biblioteca, aggiungendo, non togliendo all'esperienza degli utenti. Se nel caso del prestito bibliotecario fisico le modalità di erogazione sono strettamente legate all'esaurimento delle risorse fisiche, per quanto riguarda i servizi di e-lending è possibile realizzare come le modalità siano diverse sotto molti aspetti e di come quindi necessitino di un trattamento altrettanto differente. Bisogna quindi ragionare in termini di licenze d'uso del contenuto e non di possesso, avendo cura di confrontarsi con le necessità del nuovo modello in tutte le sue peculiarità, senza voler completamente emulare il tradizionale modello cartaceo.

Questa nuova realtà presenta tutte le condizioni necessarie per apportare un significativo cambiamento nel mondo del servizio bibliotecario pubblico; ha consentito di slegarsi dalla fisicità della biblioteca e il suo materiale in forma cartacea, permettendo di "consegnare contenuti ai [propri] utenti in qualsiasi luogo si trovino, in qualsiasi momento, direttamente sui loro dispositivi"¹ (p.24). Proprio per questo suo grande potenziale, è fondamentale confrontarsi con la realtà del servizio, con le opinioni di chi quotidianamente ne fa uso, con le abitudini e le modalità con le quali si usufruisce dello stesso. È all'interno di questa modalità di pensiero che la Biblioteca Comunale di Trento si è dedicata a sviluppare un'indagine relativa al proprio bacino di utenza, consapevole dell'importanza che possa avere poter lavorare con dati raccolti attraverso un questionario proposto agli utenti stessi, e non sulla base di speculazioni personali

¹Franchini, S. Biblioteche pubbliche italiane e prestito digitale: nuove sfide. *Biblioteche oggi* 33 (2015): 21.

riguardo il reale utilizzo di MLOL.

In che modo il servizio viene utilizzato da diverse tipologie di utenti? MLOL risulta essere semplice e intuitivo, oppure è possibile che una fetta di potenziali utenti - intimidita dalla tecnologia e dal digitale - finisca per non avvicinarsi ad un servizio che potrebbe essere adatto alle loro esigenze? In che misura MLOL può porsi come valida alternativa al più generico web, per reperire informazioni e notizie - tramite il servizio di edicola - per coloro che cercano un'opzione digitale, alla quale poter accedere dal proprio telefono smartphone, computer o device di lettura? Quanto MLOL rischia di sostituire il servizio bibliotecario tradizionale e quanto invece riesce ad affiancarlo in una vantaggiosa coesistenza? Queste sono solamente alcuni degli interrogativi che hanno fornito la spinta iniziale verso una più profonda analisi del servizio.

L'e-lending e le novità da esso portate avanti rappresentano la più grande sfida che deve essere affrontata dai vari servizi bibliotecari, la "missione stessa delle biblioteche"² (p.7) in questo periodo storico, dalla quale dipende il futuro rapporto che si andrà a consolidare e sempre meglio delineare tra servizi digitali e tradizionali. Avere una visione più chiara del rapporto che si crea tra gli utenti e il servizio di Media Library On-Line è una condizione necessaria per una biblioteca che vede un futuro nella modalità di biblioteca digitale e che decide di investire nel costante miglioramento e affinamento di un servizio che è ancora in buona parte da scoprire.

²Roncaglia, G. L'e-lending bibliotecario: alcune note introduttive. *Biblioteche oggi* 33 (2015): 5.

Nota metodologica

L'organizzazione dell'indagine è stata delineata e seguita con cura in tutte le sue fasi: partendo dal disegno di ricerca, per poi passare alla fase della raccolta dei dati e successiva analisi degli stessi, per finire con l'organizzazione dei dati rilevati e la presentazione dei risultati ai quali si è arrivati tramite un processo di interpretazione delle analisi statistiche condotte nella fase precedente. Nello specifico, l'oggetto dell'indagine ha richiesto un approccio quantitativo, nella forma di un questionario on-line, da somministrare all'intero bacino di utenza MLOL della Biblioteca Comunale. Infatti, l'unico modo per indagare ed esplorare le motivazioni, attitudini, aspettative e opinioni è quello di chiedere ai diretti interessati.

Avere accesso alla lista completa dell'intera popolazione (tutti gli utenti della Biblioteca Comunale di Trento che sono iscritti al servizio di Media Library On-Line) ha permesso di somministrare il questionario, non ad un campione rappresentativo dell'intera popolazione, ma all'intera popolazione stessa. Questo ha portato con sé vantaggi, ma ha anche imposto delle limitazioni, quali l'impossibilità di condurre interviste in profondità con tutti i 7.916 nomi facenti parte della lista. La scelta di utilizzare il questionario come strumento per la raccolta dei dati è quindi stata presa sulla base dei numerosi vantaggi, come per esempio la possibilità di raggiungere un così ampio numero di individui. Nello specifico, la scelta di un questionario on-line, auto-compilato dai rispondenti, senza l'aiuto dell'intervistatore, aiuta a ridurre le tempistiche e rende possibile gestire popolazioni di grandi dimensioni. In più, il questionario può venire compilato in libertà secondo le esigenze di tempo del rispondente. Un maggiore livello di anonimato può essere garantito (in quanto dal questionario restituito non è possibile risalire all'identificativo del rispondente) e quindi invogliare

maggiormente a partecipare all'indagine. Inoltre, si va incontro ad un minore rischio di distorsione dei risultati dovuto alla presenza dell'intervistatore ed è possibile raggiungere individui che vivono in aree isolate e difficili da raggiungere fisicamente. Il grande svantaggio si presenta però sotto forma di mancata compilazione. Infatti, solamente una minoranza di tutti gli individui inseriti nella lista della popolazione tende a restituire il questionario completo. Particolarmente nella situazione in cui il questionario è auto-compilato, il rischio cresce notevolmente. A conferma di ciò, è necessario rendere noto che, nello specifico caso di questa indagine, sono stati 1.244 gli individui che hanno risposto al questionario. In linea con la tendenzialmente bassa percentuale di risposte prevista dall'utilizzo dello strumento scelto. Questo è dovuto in parte alla mancata partecipazione dell'intervistatore, la quale presenza funzionerebbe da stimolo per la compilazione. Questa condizione di auto-selezione porta ad una distorsione rispetto alla popolazione originale, in quanto coloro che rispondono tendono ad essere differenti da coloro che invece non partecipano (es: con un livello di educazione più alto, ecc.) e riduce quindi il grado di generalizzazione dei risultati ottenuti, nei confronti dell'intera popolazione.

Anche in luce delle sopracitate questioni, alle quali si è andati incontro, l'impiego del questionario come strumento di raccolta dati si è comunque rivelato essere il più ottimale ai fini dell'indagine. La standardizzazione dello stimolo alla base della raccolta dati tramite questionario, rende possibile sottoporre tutti i partecipanti allo stesso set di domande e possibilità di scelta nel rispondere. Condizione indispensabile per la successiva fase di analisi statistica dei dati raccolti.

Una volta delineato lo strumento di ricerca e le sue modalità di somministrazione, si è potuto proseguire con la costruzione dello stesso. Domande e risposte in forma chiusa si presentano come l'unica soluzione per una situazione in cui il numero di potenziali rispondenti è così elevato.

L'insieme del questionario è stato composto da una serie di domande, tra le quali alcune relative alle caratteristiche sociodemografiche degli individui: genere, età, residenza livello di educazione, ecc. Le informazioni ricavate hanno servito lo scopo di aiutare a delineare un profilo iniziale dell'utenza del servizio di Media Library On-Line e le eventuali variazioni nelle modalità di utilizzo e opinioni relative. Queste sono state accompagnate da domande che volevano indagare i comportamenti degli utenti, per esempio la quantità di libri letti o le volte in cui ci si è recati a teatro. E domande riguardanti le opinioni sul servizio, la qualità, le limitazioni, i pregi ecc. Lo scheletro del questionario è stato caricato sul software per la realizzazione di questionari e sondaggi on-line LimeSurvey e successivamente inviato agli indirizzi e-mail forniti dalla lista degli utenti MLOL della Biblioteca Comunale.

Per ridurre gli effetti dovuti alla bassa percentuale di risposte e l'autoselezione dei partecipanti, si sono messi in atto diversi accorgimenti. Il questionario è stato ricevuto dagli utenti, accompagnato da un testo introduttivo che mirava a spiegare le motivazioni dietro all'indagine, gli obiettivi e le ragioni per cui è importante portare avanti la ricerca, a garantire il più totale anonimato, ma anche a sottolineare l'importanza della collaborazione prestata nel rispondere al questionario. Dieci giorni dopo, il primo invio del questionario è stato seguito da un sollecito, che ha permesso al numero di rispondenti di crescere considerevolmente. Una volta entrati in possesso dei dati, è stato svolto un meticoloso lavoro di controlli di plausibilità - controllare valori e variabili, ed assicurarsi che i valori siano corretti - di pulizia per quanto riguarda i dati mancanti, di ricodifica e organizzazione dell'ambiente di lavoro in luce delle successive analisi mono e bivariate. Diverse variabili sono state ricodificate, le loro opzioni di risposta aggregate in nuove mutualmente esclusive e coerenti categorie. Nello specifico le maggiori modifiche sono state effettuate sulle variabili sociodemografiche, così da renderle adatte ad una più semplice e immediata interpretazione e una migliore rappresentazione grafica.

Infatti, viene suggerito di procedere ad aggregare alcune variabili nominali per renderle adatte al successivo passaggio dell'analisi bivariata. Nella variabile relativa al luogo di residenza dei rispondenti, le categorie di risposta "altra provincia italiana" e "estero", sono state convertite in un'unica opzione "fuori Trento". Il livello di educazione anche è stato ricodificato così da presentare tre diversi livelli di educazione: "licenza media inferiore o meno", che comprende "senza titolo"/ "licenza elementare"/ "licenza media inferiore"; "diploma di scuola media superiore" e "laurea e oltre", che al suo interno contiene "laurea" e "specializzazione post-laurea".

Le opzioni di risposta che, in più domande, volevano indagare le abitudini di lettura e quantità di prestiti richiesti/materiale letto, sono state ricodificate, così che da 6 opzioni si è passati a 4: "nessuno"; "meno di uno al mese", con al suo interno "da 1 a 5 in un anno"/ "da 6 a 11 in un anno"; "almeno uno in un mese"; "più di uno al mese", creato dall'unione di "tra 2 e 5 in un mese" e "oltre sei in un mese".

Per quanto riguarda le opzioni di risposta che vanno ad indagare l'opinione dei rispondenti, anche alcune di queste sono state sottoposte ad un processo di ricodifica: per esempio unendo "molto" con "abbastanza" e "poco" con "per niente".

Nella prossima sezione saranno presentati graficamente i più significativi e rilevanti risultati emersi dall'analisi dei dati e dalla loro interpretazione. Partendo dalla presentazione dell'analisi monovariata, la quale permette di descrivere ciò che emerge dai dati, presentando le distribuzioni delle variabili più importanti, senza tener conto delle relazioni tra esse. Svolgere una prima analisi monovariata permette di familiarizzare con il fenomeno che si intende studiare ed arrivare a meglio comprendere il profilo dei rispondenti ed eventuali distorsioni. Concentrarsi invece successivamente sulle relazioni tra le variabili, permette di osservare l'emergere di diverse associazioni ricorrenti e relazioni di dipendenza tra le stesse.

Incrociare le variabili e osservare la direzione e le tendenze del loro reciproco variare, consente di acquisire una maggiore conoscenza dei dati raccolti e di sviluppare una lettura che permette di andare più in profondità.

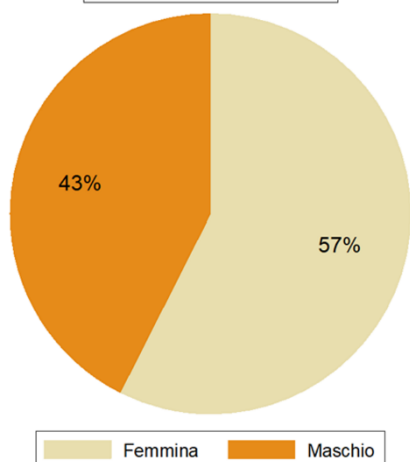
È stata presa la decisione di non attribuire ad ogni singola domanda l'obbligo di risposta. È stato dunque possibile per i rispondenti proseguire all'elemento successivo, senza aver risposto al precedente. Lasciando questa libertà al rispondente si è provato ad arginare i possibili alti tassi di abbandono, tipici dei questionari che vengono auto-compilati dai partecipanti stessi. Da questa scelta derivano totali differenti di rispondenti per ogni domanda. Ne consegue che i dati presentati nella seguente sezione presentino numerosità diverse tra loro, che non corrispondano, in ogni singolo caso, al totale dei 1.244 partecipanti al questionario.

L'analisi di seguito riproposta ha un carattere esplorativo e punta ad essere di esempio nel suo genere - legato al forte interesse e desiderio di approfondimento nei confronti dei servizi digitali all'interno del mondo delle biblioteche pubbliche - in grado di porre le basi sulle quali futuri studi possano costruire e svilupparsi. Nonostante le limitazioni del progetto, vi è la speranza che questo progetto risulti allo stesso tempo informativo e di stimolo per un necessario approfondimento dei rapporti tra i vari servizi e il ruolo del digitale nella biblioteca.

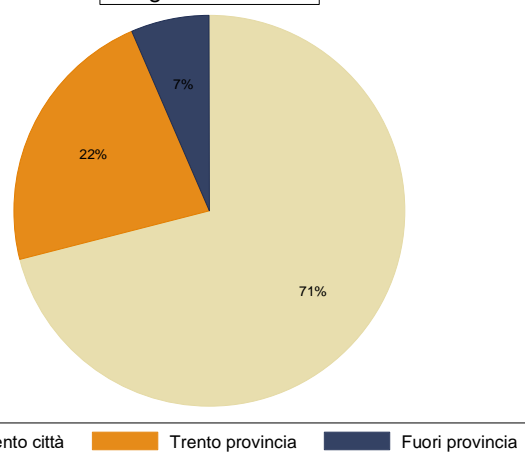
Chi è l'utente di MLOL?

In questa prima sezione vengono presentate le caratteristiche sociodemografiche più importanti dei partecipanti all'indagine. È possibile osservare come le donne siano in maggioranza rispetto agli uomini. Così come più della metà dei rispondenti risiede nei pressi della BCT, ovvero a Trento città. Il campione auto-selezionato tende ad essere composto nella maggior parte da individui over-50 e persone altamente educate. Nello specifico, una grande sezione dei rispondenti è rappresentata da adulti (25-49) con alto livello di educazione. Per quanto riguarda lo stato occupazionale, i lavoratori, i pensionati e gli studenti risultano essere i gruppi più popolosi.

Sesso dei rispondenti



Luogo di residenza

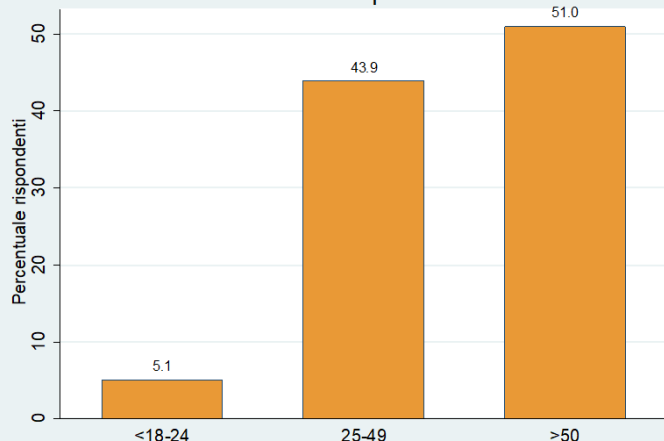


Le donne compongono il 57% del campione rispondente, leggermente in maggioranza rispetto agli uomini.

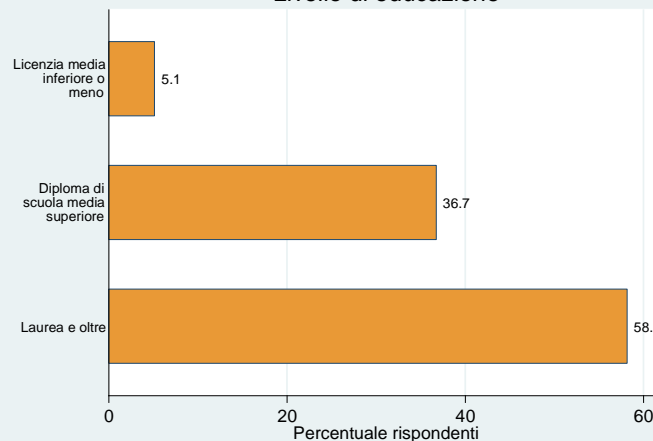


La maggior parte degli utenti MLOL (71%) risiede nel centro di Trento, seguiti dai residenti della provincia trentina. Solamente il 7% del campione vive fuori provincia.

Età dei rispondenti



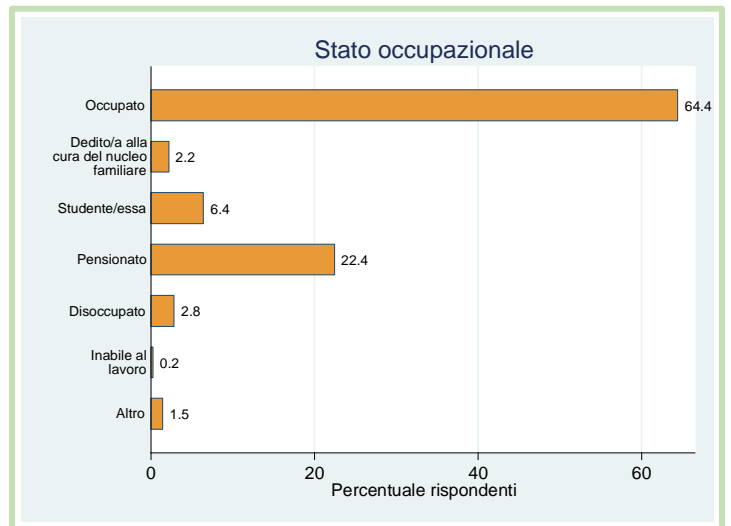
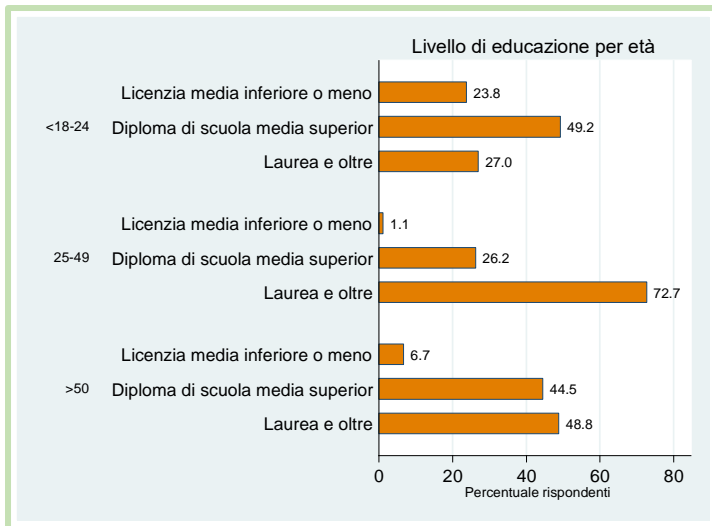
Livello di educazione



Poco più della metà del campione è composta da utenti con più di 50 anni, il 43.9% ha un'età compresa tra i 25-49 e solamente il 5% ha meno di 25 anni.



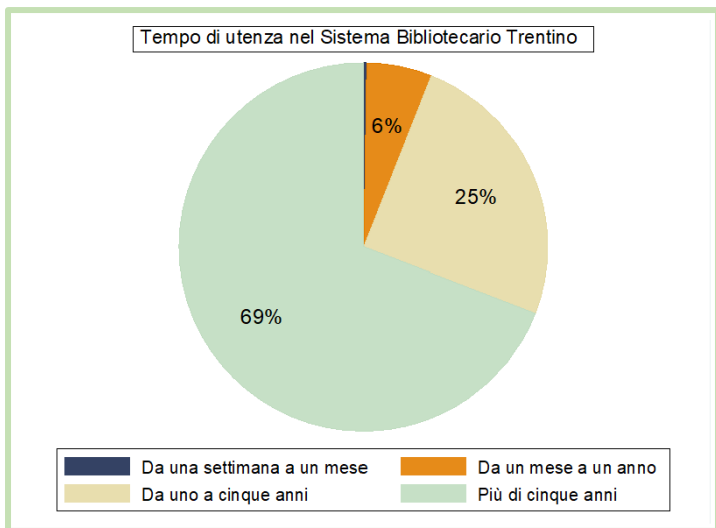
La grande maggioranza del campione possiede un alto livello di educazione. Seguita dal quasi 37% con un diploma. Solamente il 5% non ha proseguito gli studi oltre il livello di media inferiore.




È possibile osservare come la classe di età di mezzo che va dai 25 ai 49 anni abbia per il 72.3% un alto livello di educazione. Mentre la classe degli over-50, i più numerosi all'interno del campione, siano più equamente distribuiti tra un alto e medio livello di educazione.

Più della metà dei rispondenti (64.4%) si identifica come occupata. Il secondo gruppo più significativo numericamente è quello dei pensionati, che sono il 22.4% dei rispondenti, seguiti dal 6.4% di studenti.

Rapporto con la Biblioteca Comunale di Trento



Il 69% dei rispondenti è iscritto al SBT da più di 5 anni. Seguito dal 25% iscritto da meno di 5 anni, ma più di 1. Solamente il restante 6% è iscritto da meno di un anno.

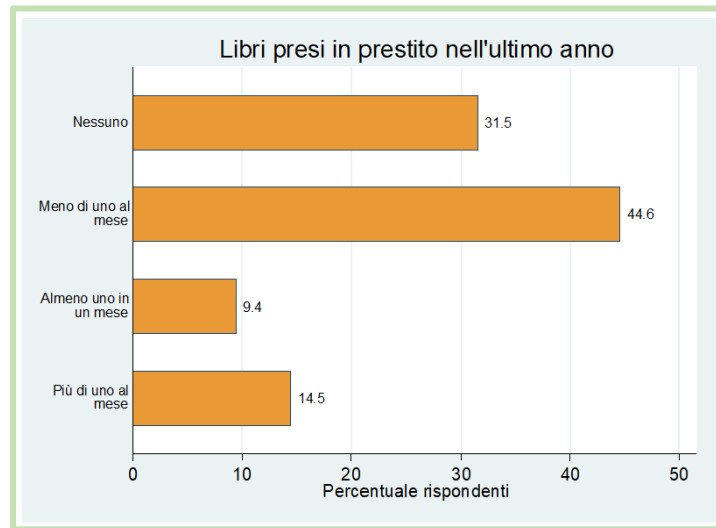


Prima di concentrarsi sul servizio di MLOL, questa sezione vuole indagare il rapporto che c'è tra la Biblioteca Comunale di Trento e la sua utenza.


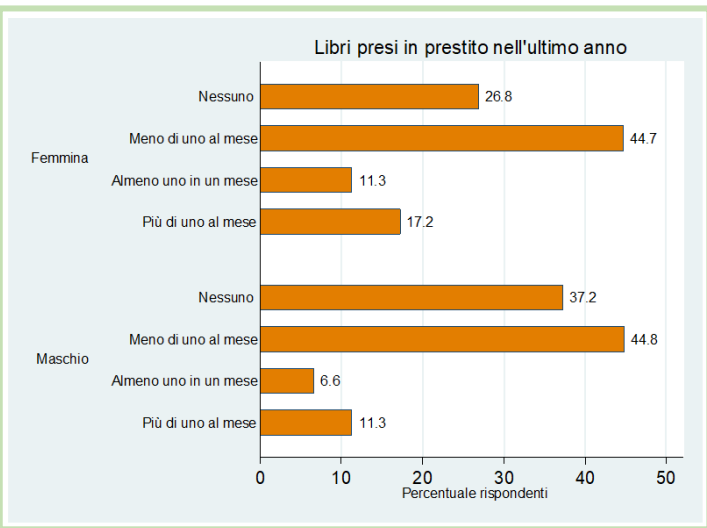
Ne emerge che la maggior parte dei rispondenti è utente di lunga data del sistema bibliotecario trentino.

All'interno della BCT tendenzialmente i prestiti tradizionali di materiale in forma cartacea rimangono sotto la media di uno al mese.


Inoltre, si può notare come, tra gli utenti che invece fanno un uso maggiore dei prestiti bibliotecari - almeno uno al mese o più - siano le donne ad essere la componente maggiore.



Nell'ultimo anno, se si considera l'intero campione dei rispondenti, si osserva come più della metà degli utenti SBT (76%) ha preso in prestito meno di un libro al mese.

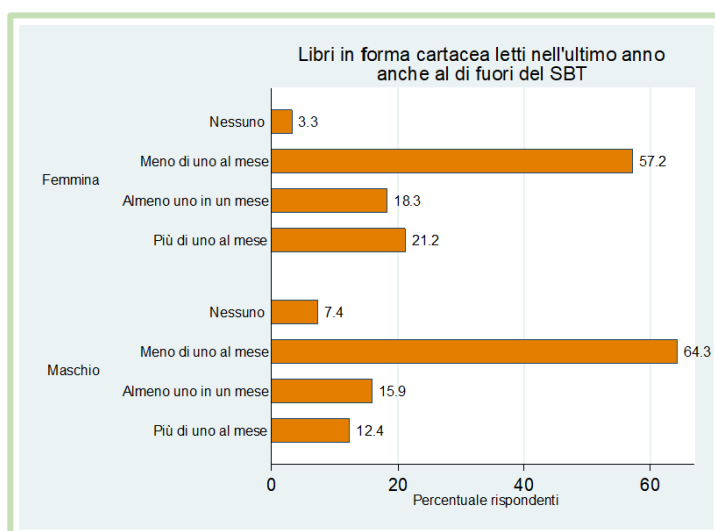
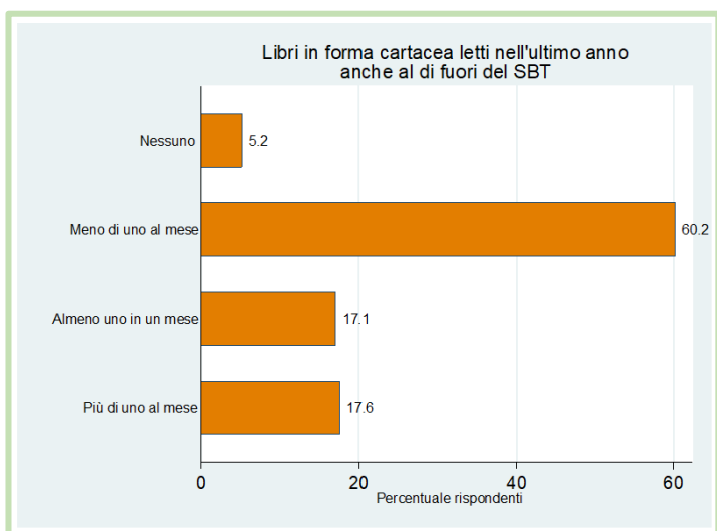



Se si considerano le differenze di genere, è possibile vedere come il 28% delle donne prenda in prestito almeno o più di un libro al mese, rispetto al solo 18% degli uomini.



Consumi e abitudini di lettura

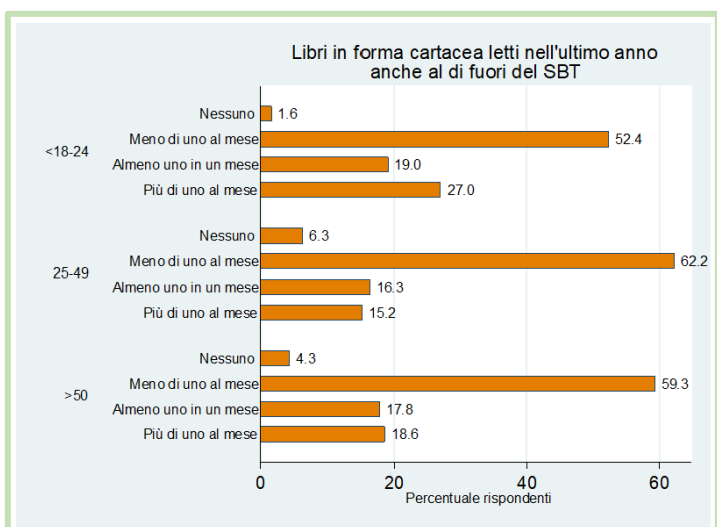
Questa sezione si sposta dal focus sulla BCT e sul servizio di MLOL, per andare a concentrarsi sulle abitudini di lettura e i consumi culturali più in generale, anche al di fuori dei servizi da questi offerti. Se si confrontano il numero di prestiti richiesti in Biblioteca, con il numero di libri in forma cartacea letti nell'ultimo anno anche al di fuori del SBT, si può notare come questi sembrano essere di più. Tuttavia, la maggioranza continua a leggere meno di un libro al mese. Anche in questo caso però, le donne leggono più degli uomini. Così come i giovani leggono di più rispetto alle altre classi di età. Anche se il tasso di lettura di e-book in un anno sale, rispetto al libro cartaceo, si continua a leggere meno di un libro al mese e le donne continuano a leggere di più rispetto agli uomini.



Più della metà dei rispondenti dichiara di non leggere o leggere meno di un libro al mese (65.4%). Il 17% e il 17.6% invece dichiarano di leggere rispettivamente almeno un libro al mese o più di uno.

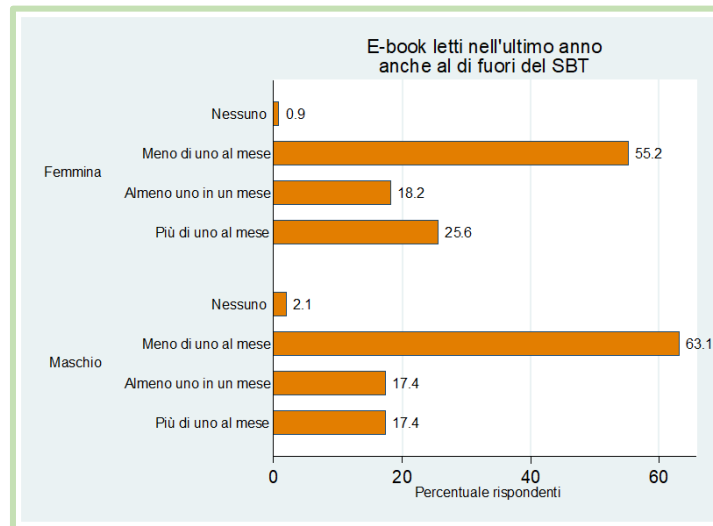
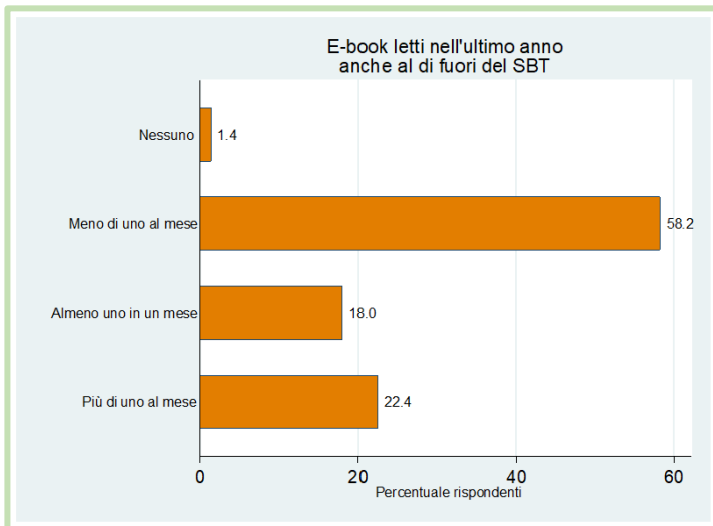


È possibile assistere all'emergere di un pattern, in quanto le donne, anche in questo caso, si rivelano essere lettrici più forti rispetto agli uomini: con il 39.5% che legge almeno o più di un libro al mese, rispetto a solamente il 28.3% degli uomini.




Gli under-24 sembrano leggere di più rispetto alle classi di età 25-49 e gli over-50. Rispettivamente afferma di aver letto almeno o più di un libro al mese il 46% rispetto al 31.5% e al 36.4%. Questo dato risulta però poco in linea con il fatto che sono proprio gli under-24 la classe di età che dichiara di prendere meno libri in prestito in Biblioteca: l'81% ha preso in prestito in Biblioteca nessuno o meno di un libro al mese nell'ultimo anno, rispetto al 75.3% e il 76.6% delle altre classi di età. Si può cominciare ad osservare che nonostante i giovani sembrano leggere di più, non tendono ad utilizzare il prestito bibliotecario come mezzo per farlo.


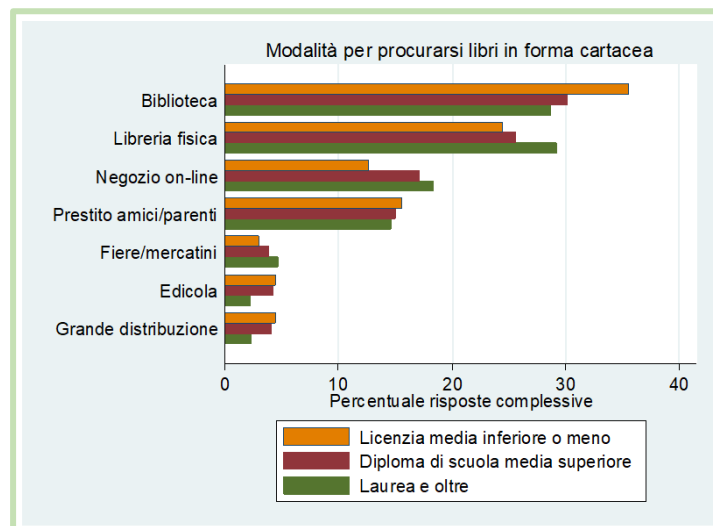
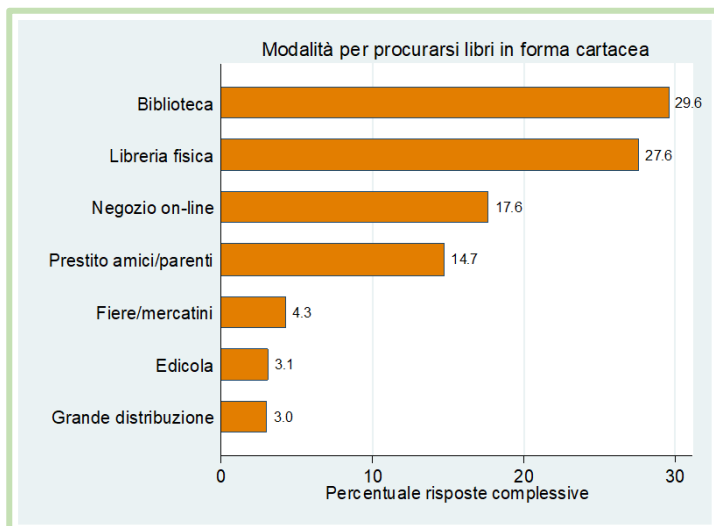




Il 40.4% dei rispondenti dichiara di leggere almeno o più di un e-book al mese, rispetto al 34.7% che invece ha dichiarato di leggere l'equivalente di libri in forma cartacea.




Anche nel caso della lettura digitale, le donne si rivelano essere lettrici più forti rispetto agli uomini. Quasi il 44% dichiara di leggere almeno o più di un e-book al mese, rispetto al 34.8% degli uomini.





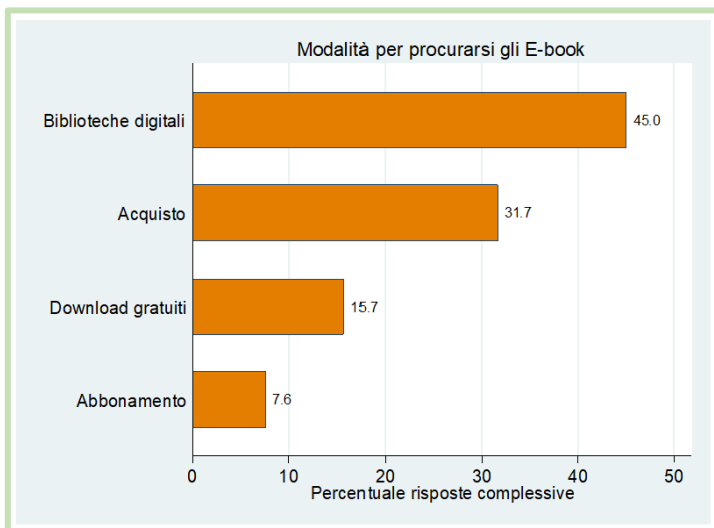
Diversamente dai risultati presentati precedentemente, in questo caso si considerano le risposte complessive date ad una domanda a risposta multipla, nella quale i rispondenti sono stati posti di fronte a 3 possibilità di scelta. La percentualizzazione è quindi stata effettuata sulla base delle risposte complessive date e non sul numero di rispondenti.

La biblioteca si rivela essere la prima scelta dei lettori (29.6% delle selezioni). Seguita dalle modalità di acquisto in libreria e negozio on-line (rispettivamente 27.6% e 17.6%). Dopo il prestito tra amici e parenti, le altre modalità per ottenere materiale hanno ottenuto solamente il 10.4% delle selezioni.



La biblioteca sembra essere la prima scelta per gli utenti con un livello di educazione più basso: viene scelta il 35.6% delle volte rispetto al 28.7% di coloro con una laurea o oltre. Questi ultimi invece sembrano preferire l'acquisto: il 19.2% della scelta di coloro che hanno un'educazione più alta risulta essere l'acquisto in libreria rispetto al 24.4% di chi ha un livello di educazione più basso. L'acquisto on-line è preferito dal 18.3%, 5.7 punti percentuali in più rispetto a coloro che hanno la licenza media inferiore o meno, i quali invece prediligono le modalità di acquisto in edicola e nella grande distribuzione.





È possibile osservare come anche nel caso del materiale di lettura digitale, le biblioteche digitali rimangono al primo posto con il 45% delle preferenze. Seguite dall'acquisto, i download gratuiti e per ultimi i servizi di abbonamento.



Rapporto con il servizio di Media Library On-line

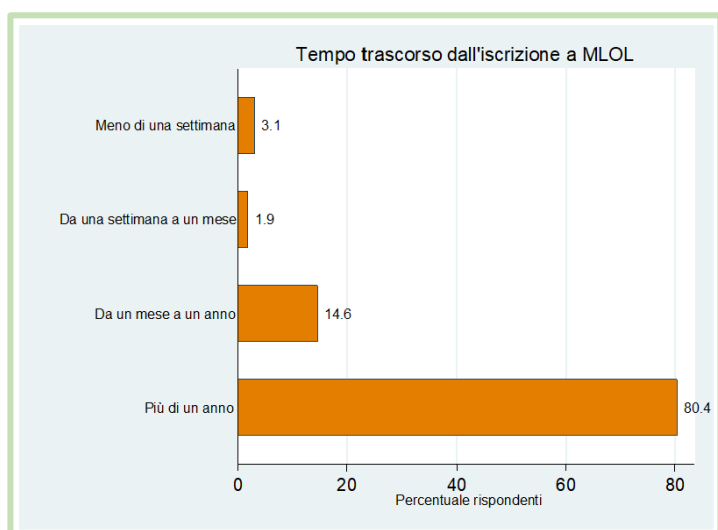
Questa sezione si concentra sul rapporto tra il servizio di Media Library On-Line e la sua utenza. È subito possibile osservare come gli utenti rispondenti siano per la maggior parte iscritti al servizio da più di un anno.

Essere iscritti ed usare i servizi offerti da MLOL, quali prestiti, uso dell'edicola, banche dati ecc., non tende a modificare il precedente utilizzo dei servizi bibliotecari tradizionali. In particolare, quest'ultimo rimane particolarmente invariato per gli utenti che sono assidui fruitori della biblioteca, cioè che hanno preso un più alto numero di prestiti bibliotecari durante l'ultimo anno.

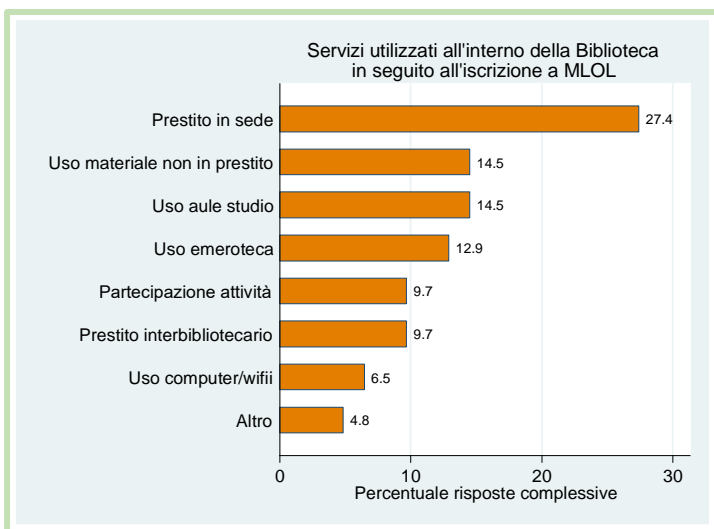
Gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio di MLOL attraverso una varietà di modalità, che cambiano a seconda della classe di età: internet per esempio ha avuto un impatto più significativo per i giovani, mentre le pubblicità sia in Biblioteca, sia sul suo relativo sito, sono state più di aiuto per gli over-50.

Oltre la possibilità di scaricare e leggere e-book, il servizio di edicola offerto da MLOL si presenta come uno dei servizi più forti. Risulta essere il secondo tipo di materiale più utilizzato dopo gli e-book. Infatti, per più della metà del campione rispondente, la possibilità di utilizzare l'edicola è stata vista come un incentivo ad iscriversi. Questo è soprattutto il caso per chi risulta essere più diffidente verso le forme di fonti di informazione meno tradizionali, come social media e più generalmente internet. Chi cerca fonti attendibili rimane fedele alle testate giornalistiche, e MLOL rende possibile la loro lettura, dando la possibilità di visualizzarle sul proprio smartphone o device di lettura, permettendo di usare quelle fonti di informazioni, tradizionalmente cartacee, con gli stessi vantaggi dell'informazione digitale: veloce e immediata. Rimanendo all'interno dell'edicola si nota anche come questa venga maggiormente utilizzata dagli utenti che hanno 50 anni o oltre. Anche per quanto riguarda gli e-book presi in prestito su MLOL, le donne e i giovani dimostrano nuovamente di essere lettori più forti rispetto alle altre categorie. Gli audiolibri tendono a essere poco utilizzati, nonostante risultino essere la terza tipologia di risorsa più utilizzata su MLOL.

In questa sezione vengono inoltre presentate le informazioni più tecniche, relative alle modalità di ricerca, app di lettura, software e device più utilizzati.

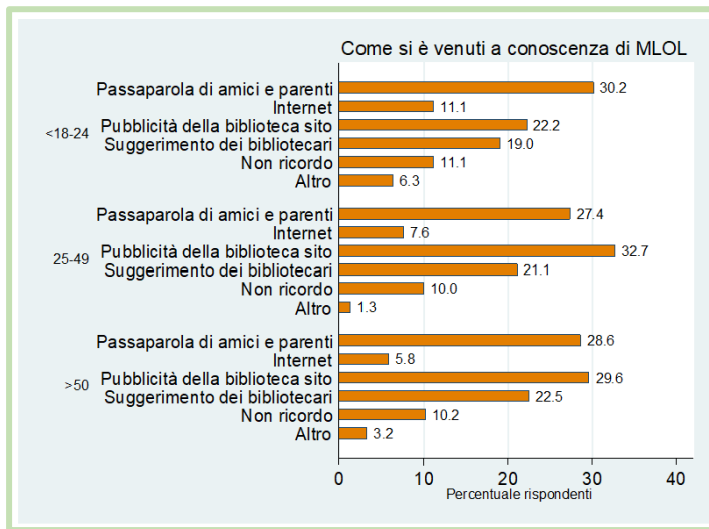
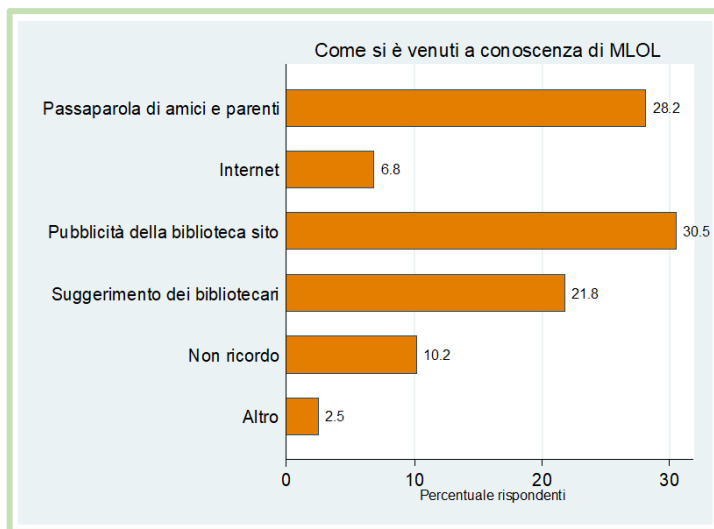


L'80.4% del campione utilizza MLOL da più di un anno. Il 14.6% da un mese a un anno e solamente il 5% può essere considerato un nuovo utente, che è iscritto al servizio da un mese o meno.



Anche in questo caso si considerano le risposte complessive date ad una domanda a risposta multipla, nella quale i rispondenti sono stati posti di fronte a 3 possibilità di scelta. La percentualizzazione è quindi stata effettuata sulla base delle risposte complessive date e non sul numero di rispondenti.

Solamente 30 utenti sono risultati idonei a rispondere a questa domanda, la quale voleva indagare l'eventuale uso dei servizi offerti dalla biblioteca di coloro che sono diventati utenti SBT solamente in seguito all'iscrizione a MLOL. I risultati si basano quindi sulle risposte complessive date da 30 utenti. È possibile osservare come il prestito in sede sia il servizio più utilizzato, scelto per il 27% delle volte.



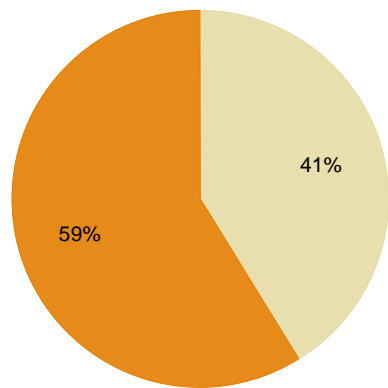
La pubblicità della biblioteca e del sito appare essere la ragione più diffusa per cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio: il 30.5% degli utenti indica questo come motivo di iscrizione. Il 28.2% si è affidato al passaparola di amici e parenti, seguiti dal quasi 22% che ha ascoltato i bibliotecari. La ricerca su internet è servita al quasi 7% degli utenti, mentre il 12.7% non sa indicare motivazioni più precise.



Prendendo in considerazione l'età dei rispondenti, è possibile osservare come le diverse classi di età sono venute a conoscenza di MLOL tramite diverse modalità. Internet sembra funzionare meglio tra i più giovani, scelto dall'11% degli under-24, rispetto al 5.8% degli over-50. Diversamente questi sembrano essere stati più ricettivi ai suggerimenti dei bibliotecari, ascoltati dal 22.5%, 3.5 punti percentuali in più rispetto agli under-24.

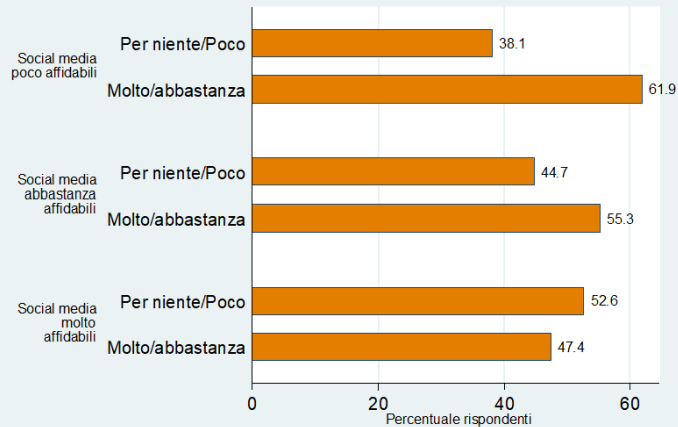


Quanto la possibilità di usare l'edicola ha influito sulla sua decisione di iscriversi a MLOL?



Per niente/Poco Molto/abbastanza

Quanto la possibilità di usare l'edicola ha influito sulla sua decisione di iscriversi a MLOL?

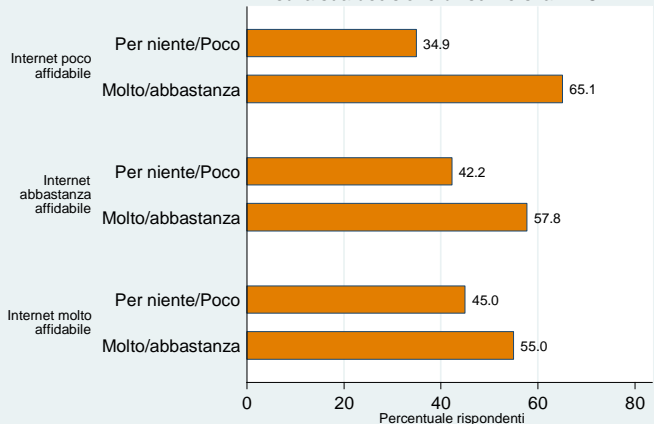


Più della metà del campione (59%) ha affermato che la possibilità di usare l'edicola sia stata un valido incentivo per iscriversi a MLOL.

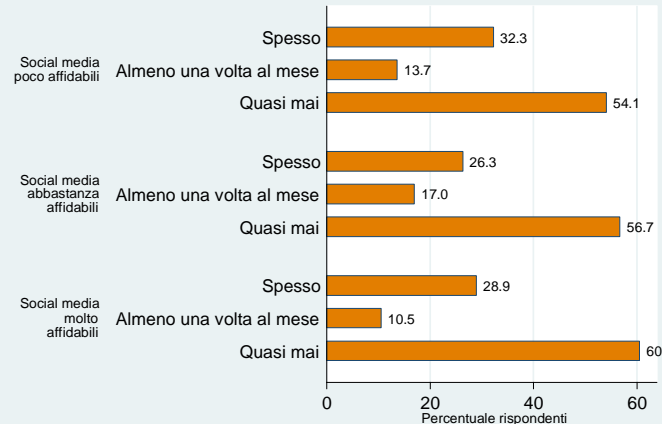
Più nello specifico, è possibile notare come la possibilità di utilizzare l'edicola abbia influito sulla decisione di iscriversi a MLOL maggiormente per coloro che ritengono che i social media non siano fonti di informazioni affidabili: circa il 70% ha risposto molto/abbastanza. Tra coloro che invece vedono i social media come fonti molto affidabili, solamente il 47.4% vede il servizio di edicola come una valida motivazione ad iscriversi.



Quanto la possibilità di usare l'edicola ha influito sulla sua decisione di iscriversi a MLOL?



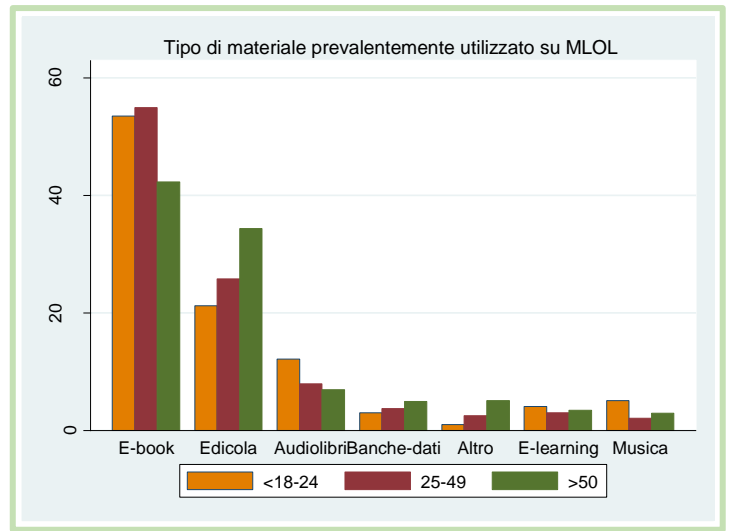
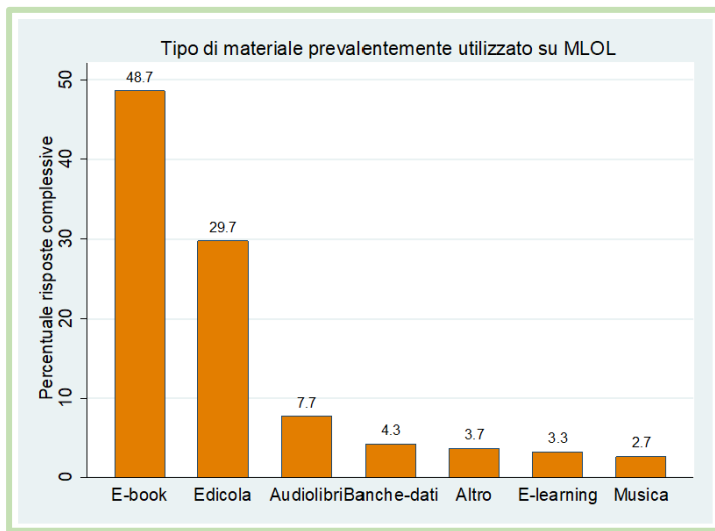
Quante volte ha utilizzato l'edicola nell'ultimo anno



Lo stesso pattern può essere osservato per quanto riguarda l'opinione sull'affidabilità di internet (es: motore di ricerca/ blog/ forum...) come fonte di informazione. Anche in questo caso ci sono ben 10 punti percentuali di differenza tra coloro che nell'indicare l'edicola come motivazione per iscriversi, trovano internet affidabile o meno.



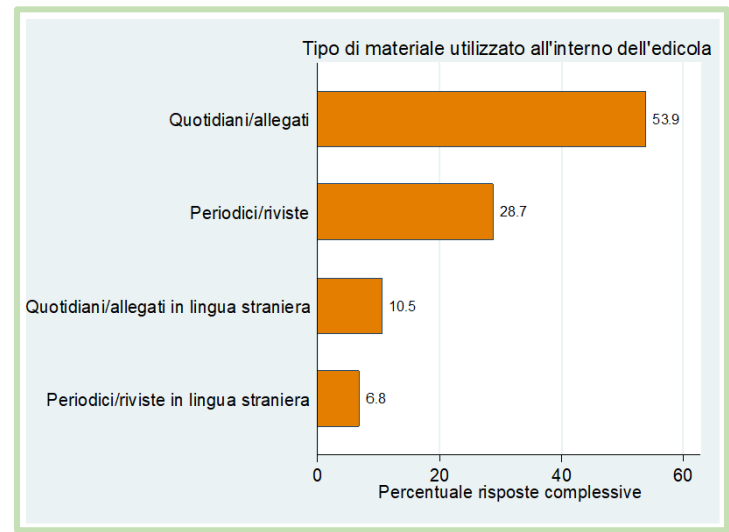
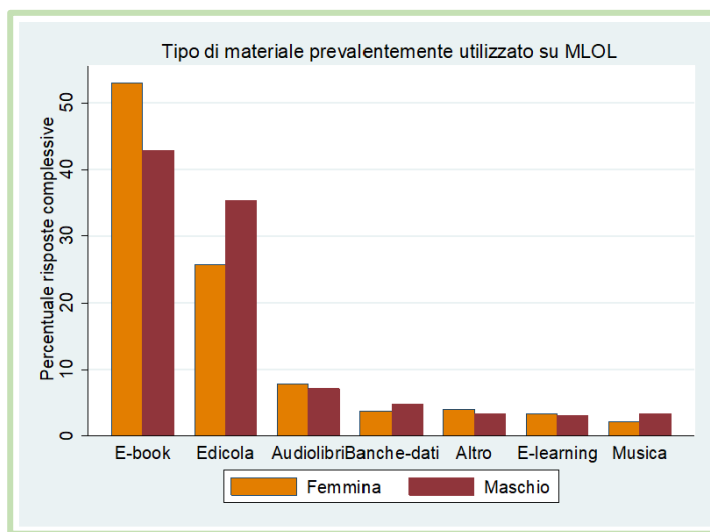
Questo non è solo osservabile nell'intenzione di iscriversi al servizio, ma anche nel concreto uso dello stesso. Infatti, il 32.3% degli utenti che vedono i social media come fonti di informazione poco affidabili, usa spesso l'edicola (tutti i giorni/ almeno una volta a settimana). 3.4 punti percentuali in più rispetto a coloro che reputano i social media essere fonti affidabili.





Per quanto riguarda il tipo di materiale prevalentemente utilizzato su MLOL, è possibile osservare come la voce e-book sia stata selezionata dagli utenti il 48.7% delle volte. Seguita dal servizio di edicola (29.7% delle voci selezionate). Gli audiolibri sono decisamente meno utilizzati, scelti come materiale utilizzato prevalentemente solo il 7.7% delle volte. Tutte le altre tipologie di materiale risultano essere complessivamente il 14% delle risposte date dagli utenti.

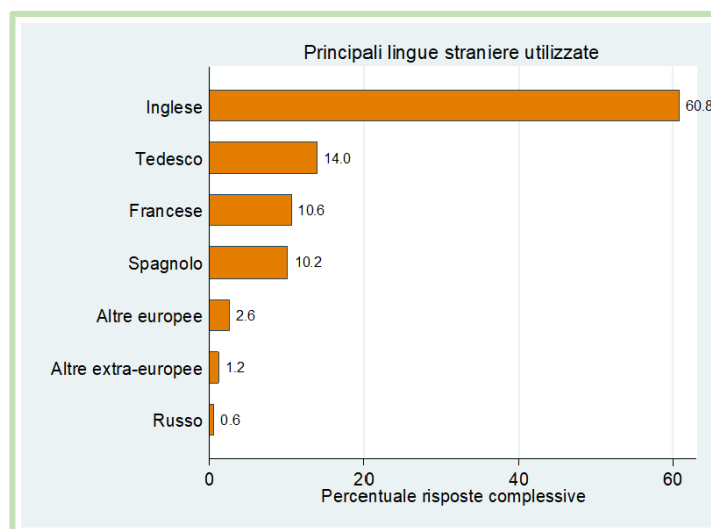
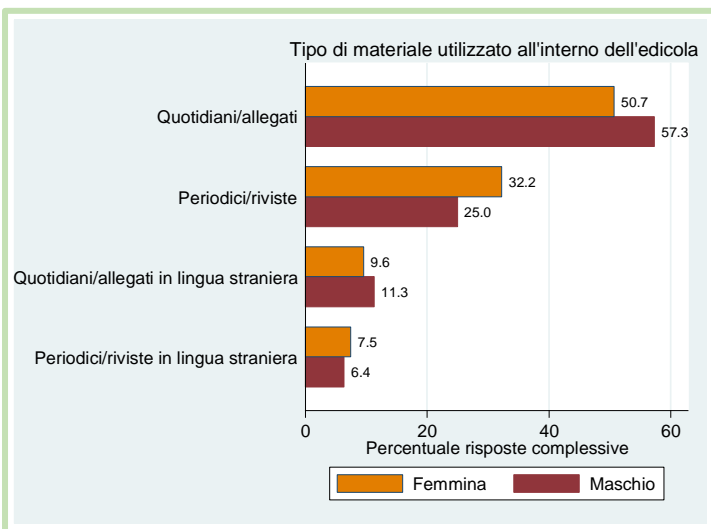



Prendendo in considerazione l'età dei rispondenti. Si nota come gli e-book siano maggiormente scelti come tipo di materiale usato prevalentemente su MLOL dagli under-24 e da coloro che hanno tra i 25 e i 49 anni (rispettivamente il 53.5% e il 54.9% delle volte). Rispetto agli over-50 che hanno scelto gli e-book solamente per il 42.3% delle volte. Questi ultimi invece utilizzano maggiormente il servizio di edicola, che è stata scelta come tipologia di materiale prevalentemente utilizzato per il 34.4% delle volte, rispetto al 21.2% delle volte per gli under-24.




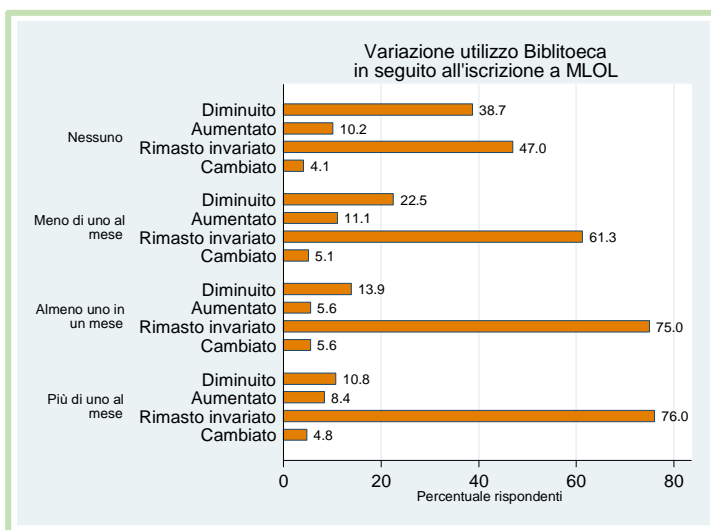
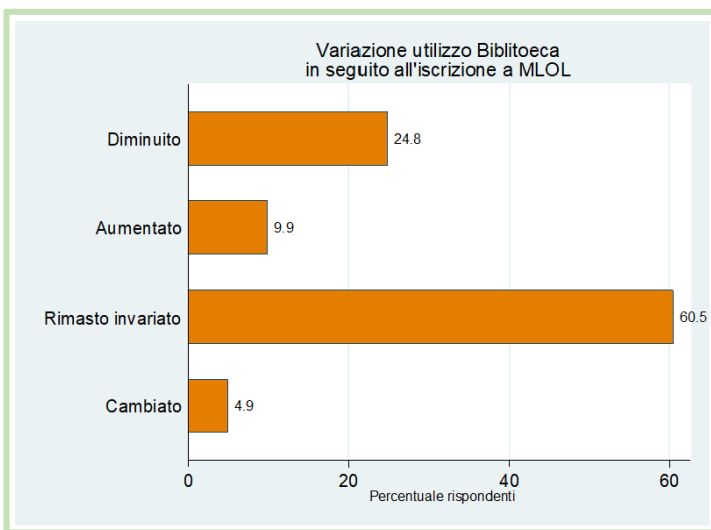
 Sono sempre le donne a posizionarsi come lettrici più forti rispetto agli uomini. Infatti, sono loro ad aver selezionato la voce e-book per il 53.1% delle volte, rispetto al 42.9% degli uomini. I quali però risultano essere utenti più attivi nel servizio di edicola, che viene infatti scelta il 35.3% delle volte, rispetto al 25.7% delle donne. Per le altre categorie non si rilevano particolari differenze di genere.

 Spostandoci ora all'interno dell'edicola, prendendo in considerazione coloro che hanno selezionato la voce edicola nella domanda precedente, possiamo vedere come il 53.9% delle loro selezioni vada alla categoria quotidiani e allegati. Seguiti dai periodici e riviste (scelti il 28.7% delle volte). Gli stessi, ma in lingua straniera, sono stati selezionati solamente per il 17.3% delle volte, complessivamente.





 Nell'edicola le donne leggono più periodici e riviste che quotidiani e allegati. Il 32% delle selezioni vanno alla voce periodici, mentre il 50.7% a quella quotidiani. Gli uomini invece scelgono per il 57.3% delle volte i quotidiani, mentre solo per il 25% i periodici. Queste differenze, se pur leggere, si mantengono per quanto riguarda gli equivalenti stranieri.

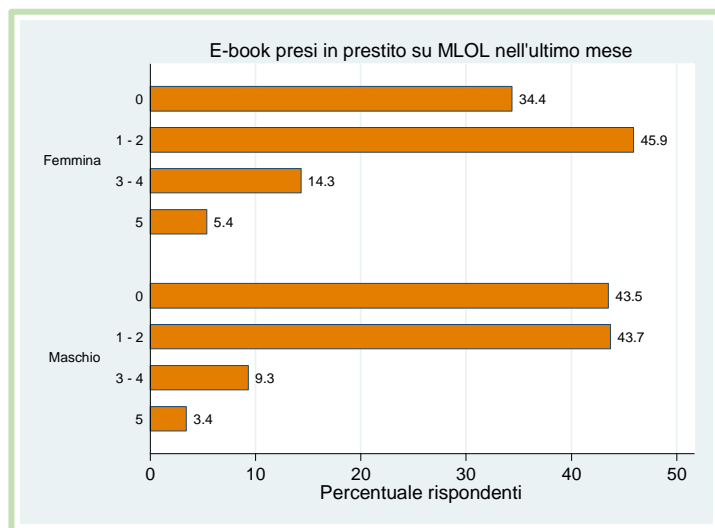
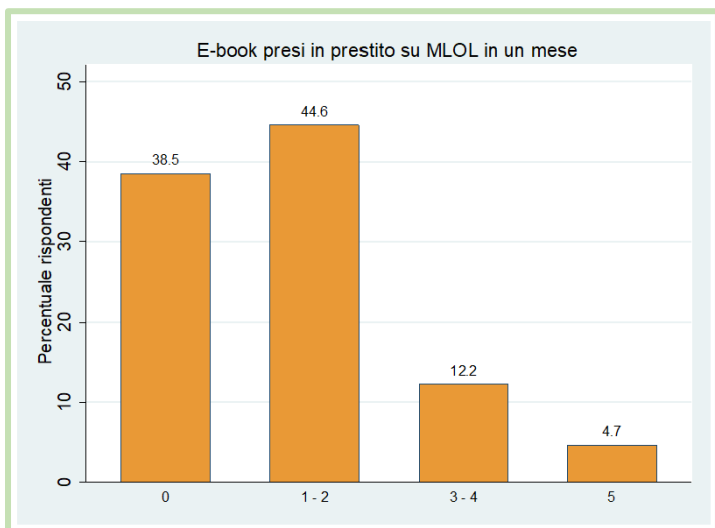
La lingua inglese è scelta per il 60.8% delle volte dai 440 utenti che hanno affermato di fare uso di materiale in lingua straniera. Al secondo posto compare il tedesco, seguito dal francese e lo spagnolo. La lingua russa risulta essere quella meno richiesta, scelta per meno dell'1% delle volte.






Domandandoci se l'utilizzo di MLOL possa apportare variazioni sul normale utilizzo della Biblioteca. Possiamo osservare come per il 60.5% del campione questo rimanga invariato. Diminuisce invece per quasi il 25%. Solamente il 10% riporta un aumento. Un cambiamento, senza però indice di direzione, è riportato dal 5% degli utenti rispondenti.

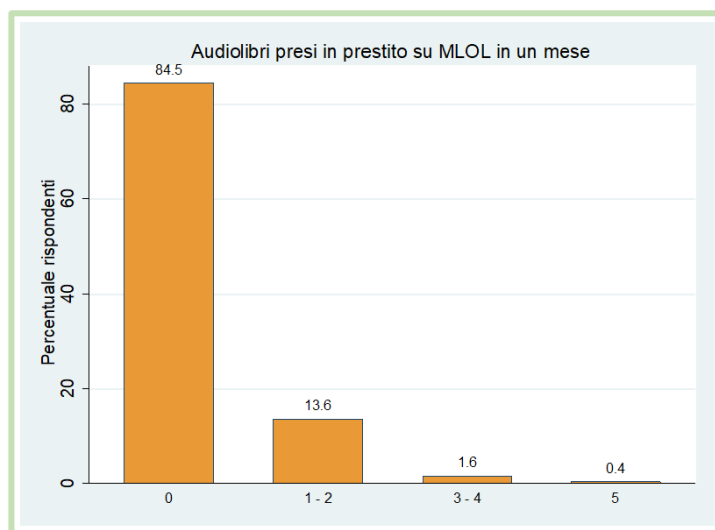
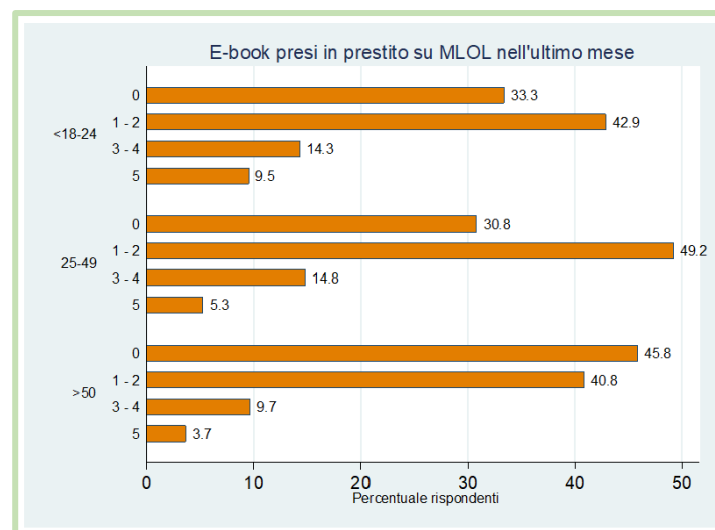



 Andando più nel dettaglio, è possibile osservare come l'utilizzo della Biblioteca tenda a rimanere invariato per coloro che hanno usufruito del servizio di prestito bibliotecario nell'ultimo anno. Ben il 76% dei rispondenti che hanno preso in prestito più di un libro al mese, riporta nessuna variazione. Rispetto al 47% di coloro che non hanno usufruito di nessun prestito bibliotecario.




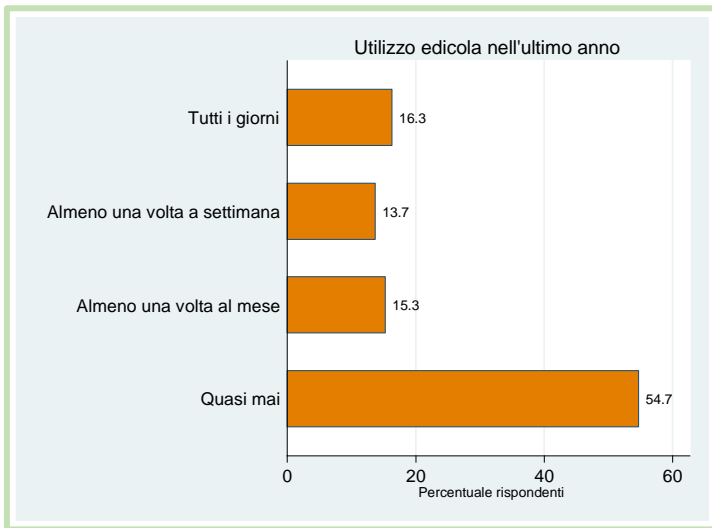
 Il 44.6% degli utenti riporta di prendere in prestito 1-2 libri al mese su MLOL. Il 38.5% invece non ne prende. Tra i lettori più forti troviamo il 12.2% che prende 3-4 libri al mese, solamente il 4.7% arriva ad usufruire del massimo dei prestiti mensili.


 Nuovamente le donne confermano essere lettrici più forti rispetto agli uomini. Infatti, il 19.7% delle donne prende in prestito da 3 a 5 e-book al mese. Solamente il 12.7% degli uomini ha lo stesso tipo di consumo mensile.

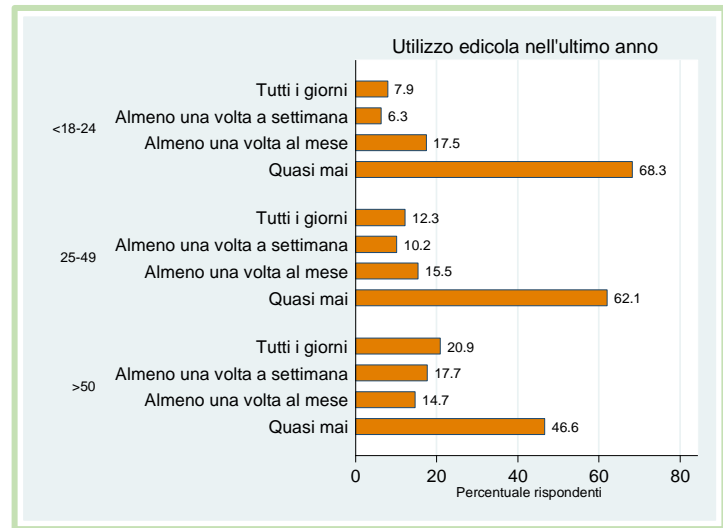



Il 23.8% degli under-24 prende in prestito dai 3 ai 5 e-book al mese. Lo stesso comportamento è seguito da solamente il 13.4% degli over 50%, il 45% dei quali invece dichiara di non prendere nessun e-book in prestito. 

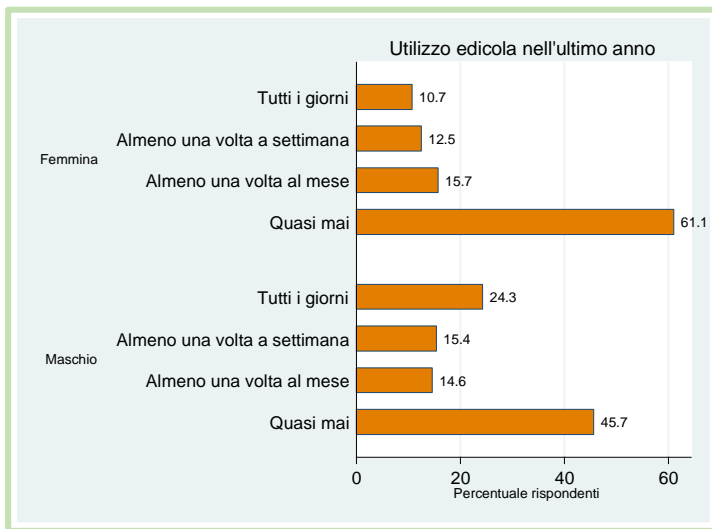
 Per quanto riguarda gli audiolibri invece si può notare come la maggior parte del campione (84.5%) non ne faccia uso. Solamente il 13.6% dichiara di prenderne in prestito 1-2 al mese. Appena il 2% ne prende in prestito da 3 a 5 al mese.




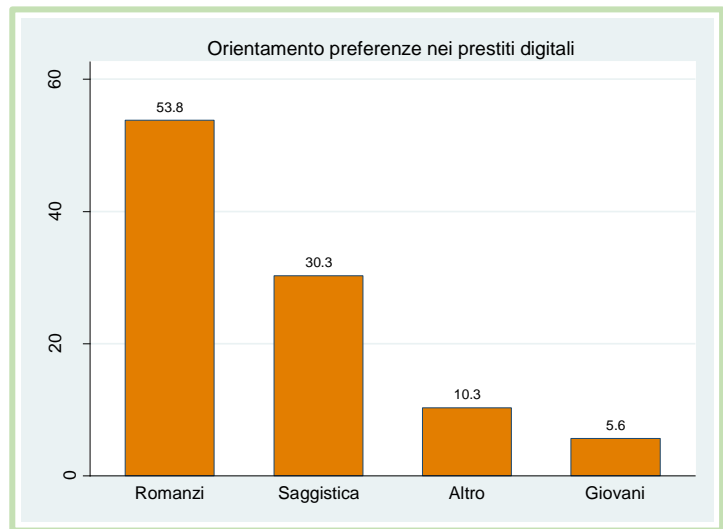
 Più della metà del campione (54.7%) dichiara di non usare quasi mai il servizio di edicola. Solamente il 16.3% dei rispondenti dichiara un utilizzo quotidiano.




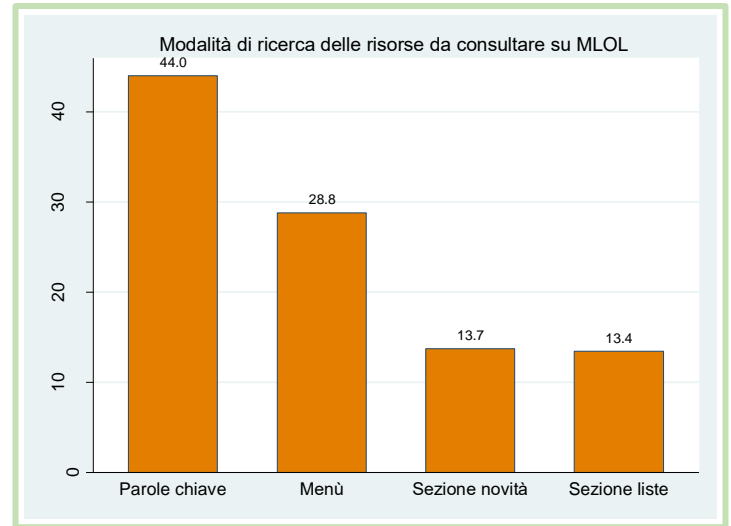
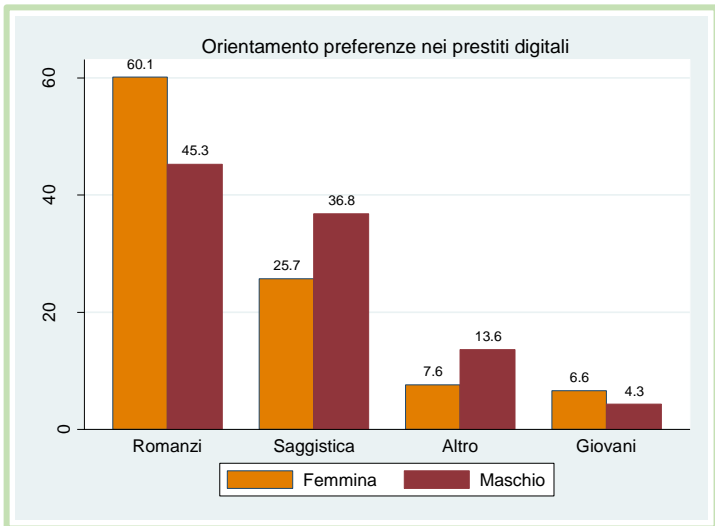
Gli over-50 risultano essere i più assidui frequentatori della sezione edicola. Infatti il 20.9% afferma di farne uso tutto i giorni, rispetto a al 12.3% dei 25-49 e il 7.9% degli under-24. 





 All'interno dell'edicola sono gli uomini ad essere più attivi. È infatti il 24.3% ad utilizzare l'edicola quotidianamente, più del doppio rispetto alle donne, tra le quali solamente il 10.7% ha un uso giornaliero.

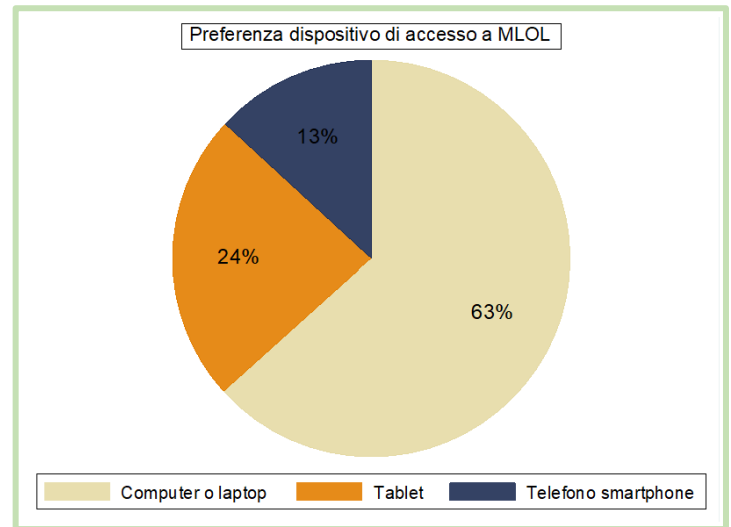
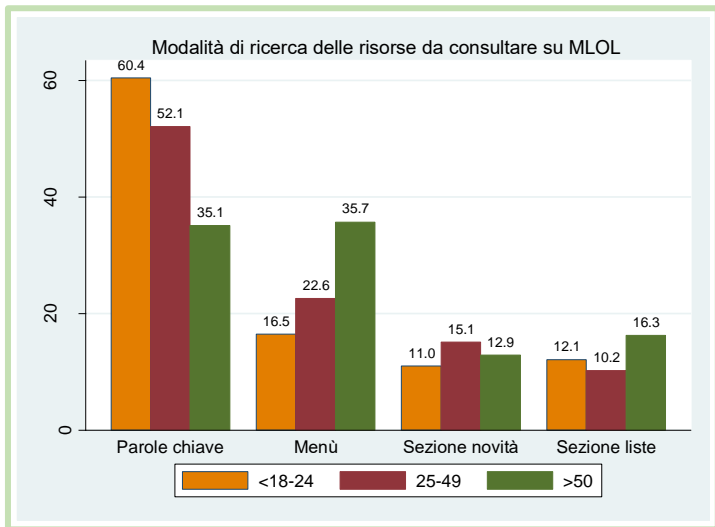


 Concentrandosi sui prestiti digitali, si può notare come la scelta sia più orientata verso i romanzi (53.8% delle selezioni). Segue la saggistica, scelta per il 30.3% delle volte. Il materiale per bambini e ragazzi si posiziona ultimo, dopo la più generica categoria altro, che viene selezionata dagli utenti per il 10.3% delle volte.




 I romanzi sono scelti dalle donne per il 60% delle volte, rispetto al 45.3% degli uomini. Seguendo il trend contrario invece, la saggistica è scelta più dagli uomini che dalle donne (36.8% delle volte rispetto al 25.7% delle donne).


 Per quanto riguarda la ricerca del materiale da consultare una volta avuto accesso al sito, si può osservare come il 44% delle preferenze sia andato all'uso della ricerca tramite parole chiave. Seguita dall'utilizzo del menù (28.8% delle preferenze). Le sezioni novità e liste sono state scelte per il 13% circa delle volte.

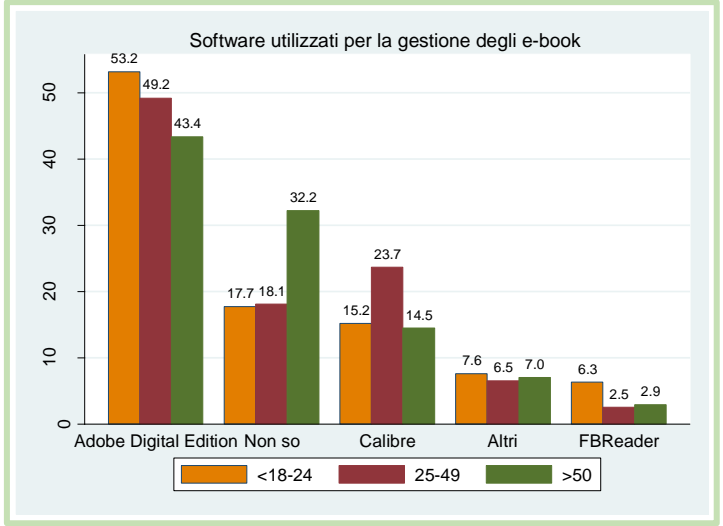
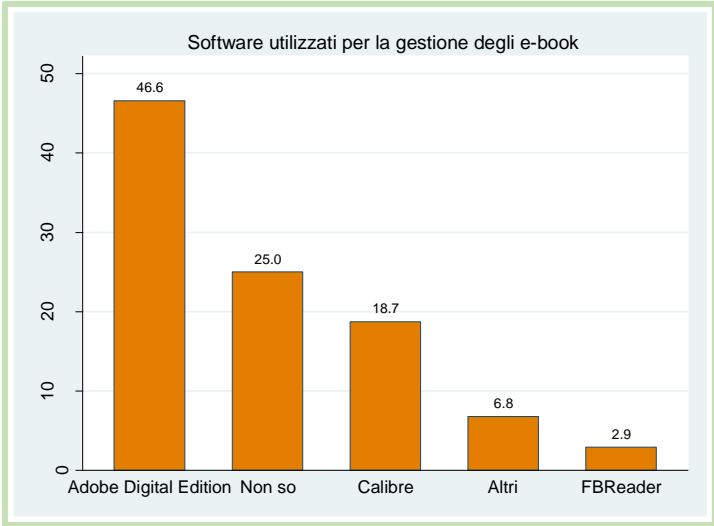


È evidente una significativa differenza nelle modalità di ricerca tra le varie classi di età. Gli under-24 scelgono per il 60.4% la ricerca tramite parole chiave, gli over-50 la scelgono solo per il 35.5%. La ricerca del materiale partendo da menù viene invece scelta il 35.7% delle volte dagli over-50 e solamente il 16.5% delle volte dagli under-24.



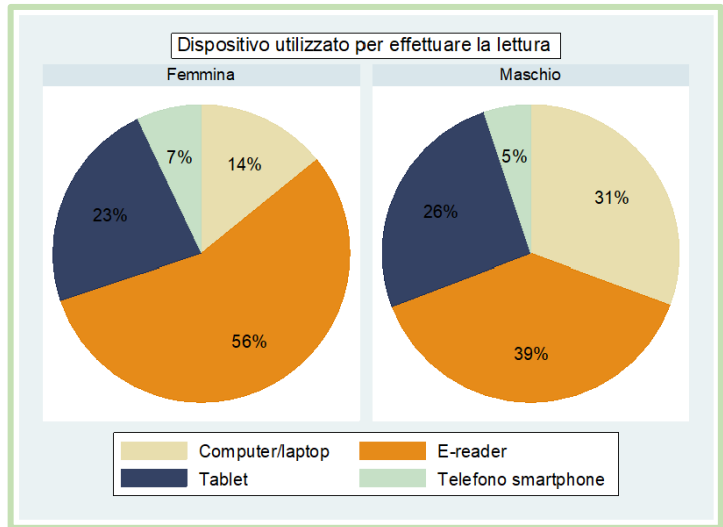
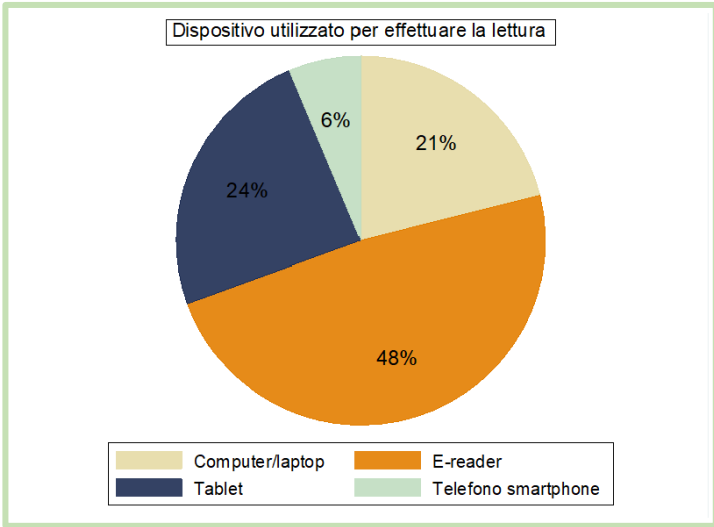
Per quanto riguarda i dispositivi più utilizzati per l'accesso a MLOL, troviamo al primo posto, preferito dal 63% del campione, il computer. Secondo il tablet e ultimo il telefono, preferito solo dal 13% del campione.





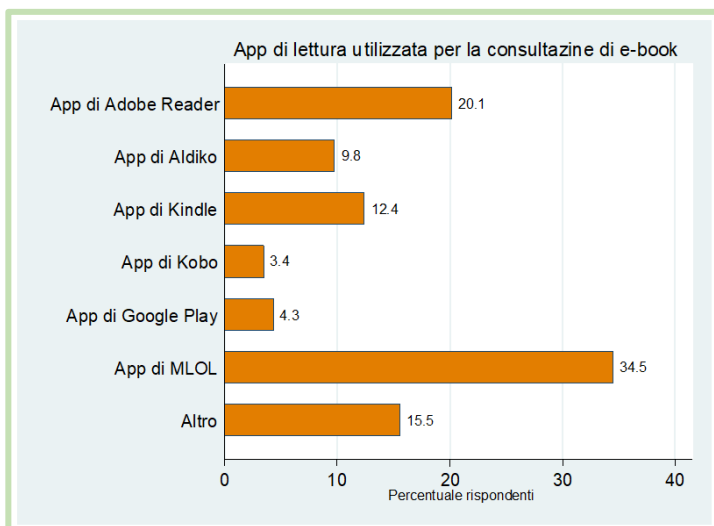
? Adobe Digital Edition risulta essere il software per la gestione degli e-book più utilizzato, scelto per il 46.6% delle volte dal campione. Gli altri software di gestione risultano essere scelti meno del 20% delle volte. Il 25% delle volte il campione seleziona la voce 'non lo so', evidenziando come di fatto le modalità di gestione degli e-book scaricati non siano del tutto chiare.

L'incidenza di non so si fa notare particolarmente tra gli over-50. Infatti la categoria ottiene il 32% delle selezioni all'intero della fascia di età. Rispetto alle più basse percentuali delle altre classi di età.



Per quanto riguarda il dispositivo utilizzato per la lettura, si può osservare come il 48% del campione usi il dispositivo e-reader. Seguito dal 24% che utilizza il tablet, il 21% il computer e solamente il 6% il telefono smartphone.

È possibile notare una importante differenza sull'utilizzo dell'e-reader tra i generi. Infatti il 56% delle donne predilige la lettura sull'e-reader, rispetto al 39% degli uomini. Avendo osservato che le donne tendono a leggere di più rispetto agli uomini, e nello specifico tendono a leggere più romanzi, rispetto al materiale di edicola, si potrebbe ipotizzare che la lettura su dispositivo e-reader possa risultare più adatta al loro profilo.



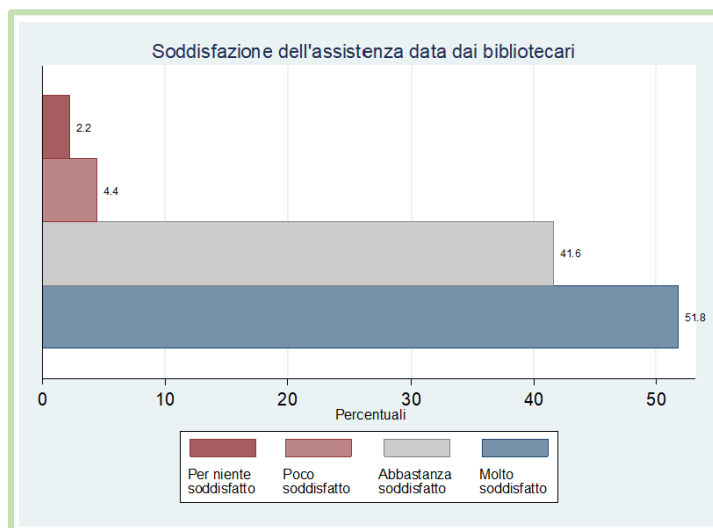
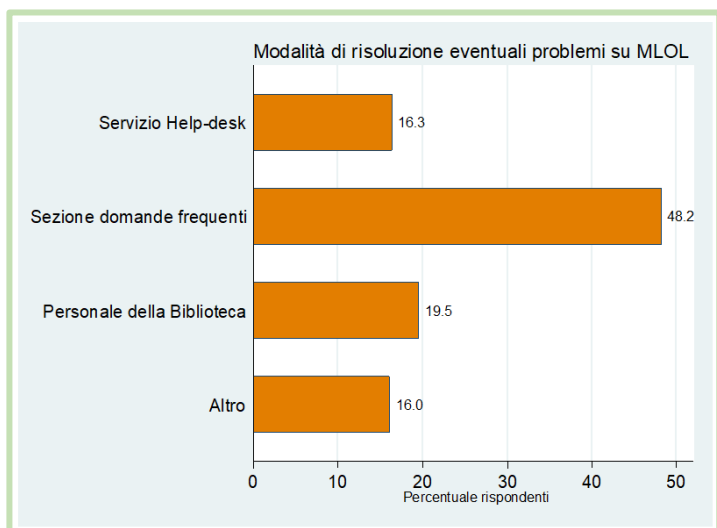
Solamente 348 partecipanti all'indagine hanno risposto a questa domanda riguardo l'app di lettura utilizzata per la consultazione del materiale digitale disponibile su MLOL. Questo dato appare significativo, in quanto mette in luce una possibile scarsa conoscenza in materia. Posti di fronte ad una domanda alla quale non si sapeva dare risposta, è possibile che si sia deciso di passare alla domanda successiva. Di questi 348 rispondenti è però possibile notare come il 34.5% abbia affermato di utilizzare l'app di MLOL, seguiti dal 20% che invece utilizza l'app di Adobe Reader. È anche significativo l'alto tasso di selezione della categoria altro, che in questo caso potrebbe essere vista come un ulteriore segno di poca chiarezza sull'utilizzo delle app di lettura.

Cosa ne pensa...

In questa ultima sezione si vogliono indagare le opinioni dei rispondenti per quanto riguarda il servizio di Media Library On-Line.

L'assistenza offerta dai bibliotecari in caso di malfunzionamento o eventuali problemi relativi all'utilizzo di MLOL è ritenuta soddisfacente. Così come positiva è anche la soddisfazione per quanto riguarda il servizio in termini più generali. In particolare, chi conosce meglio il servizio, perché ne fa più uso, tende ad essere più favorevole nel suo giudizio.

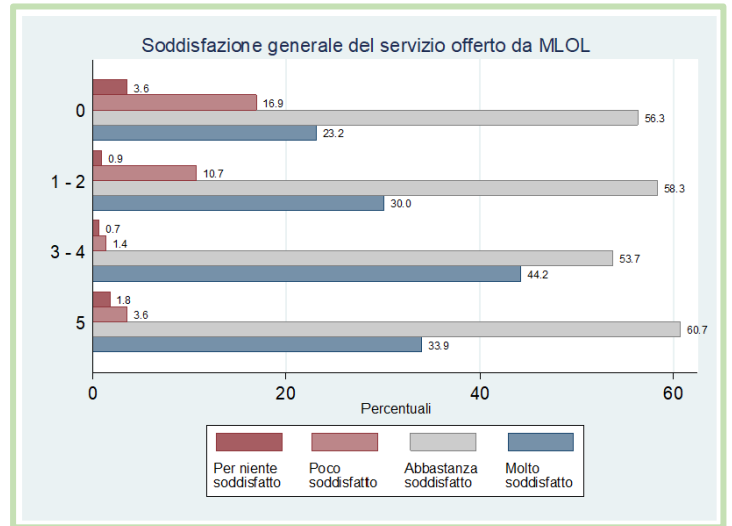
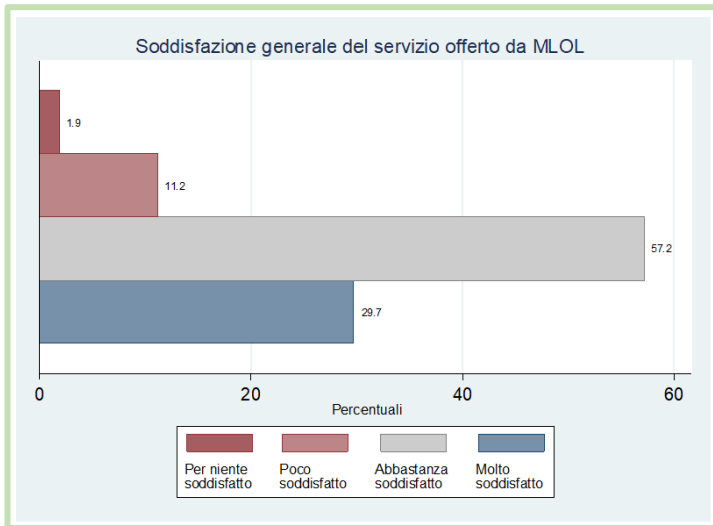
Oltre ai diversi gradi di soddisfazione riguardanti il servizio, questa sezione presenta anche le opinioni degli utenti rispondenti su una questione più astratta circa l'attualità di una biblioteca al giorno d'oggi.



Nell'eventualità di un problema con il funzionamento di MLOL, il 48.2% dei rispondenti afferma di rivolgersi alla sezione domande frequenti, messa a disposizione dalla piattaforma stessa. Il 19.5% si rivolge invece al personale della Biblioteca. Seguiti dal 16.3% che fa uso del servizio di Help-desk.

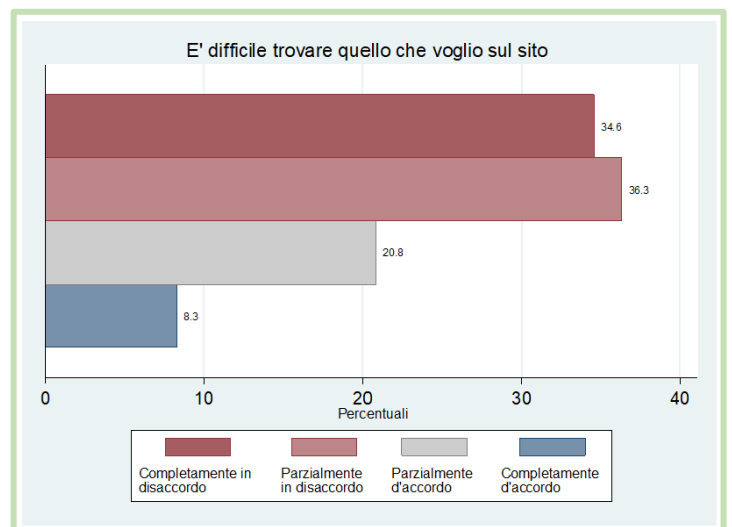
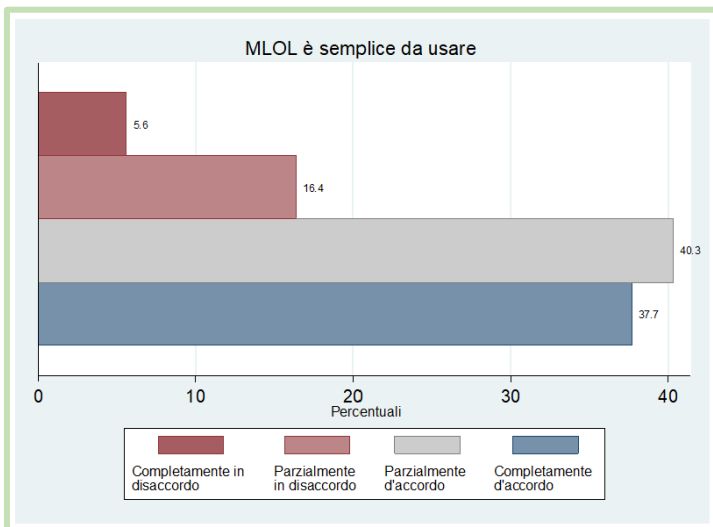
Del 19.5% che ha riferito di rivolgersi al personale della biblioteca, il 51.8% si ritiene molto soddisfatto del servizio ricevuto, il 41.6% abbastanza soddisfatto. Solamente il 6.6% si ritiene poco o per niente soddisfatto.



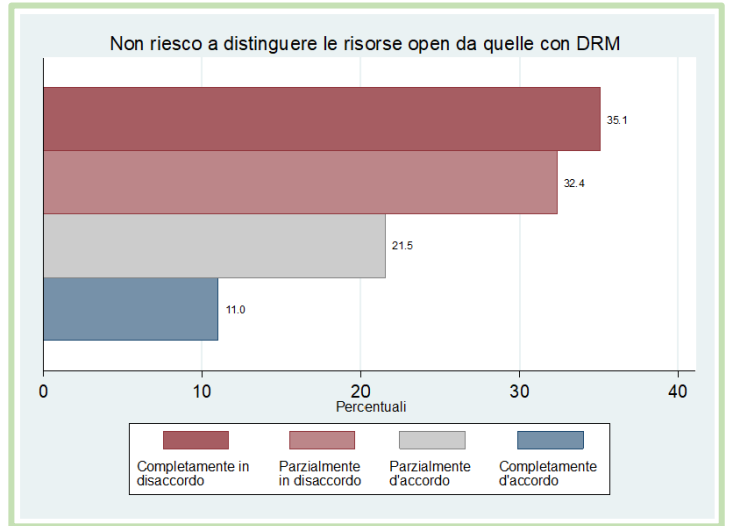
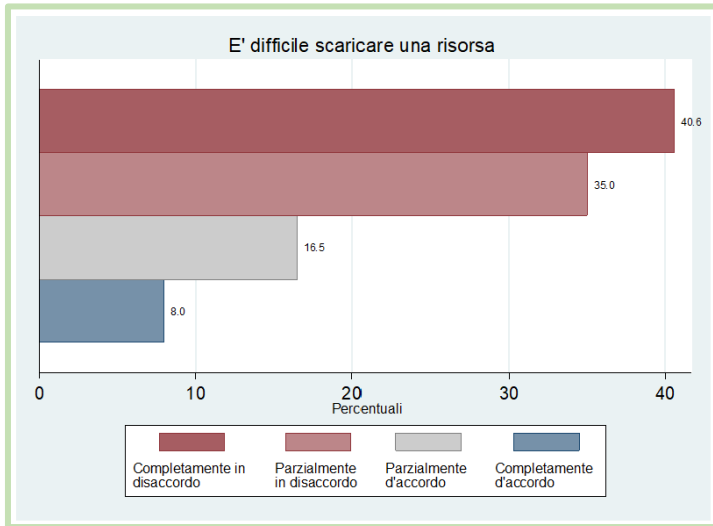


Ben il 90% dei rispondenti si ritiene abbastanza soddisfatto o molto soddisfatto del servizio offerto da MLOL. Appena il 2% si presenta invece per niente soddisfatto del servizio.

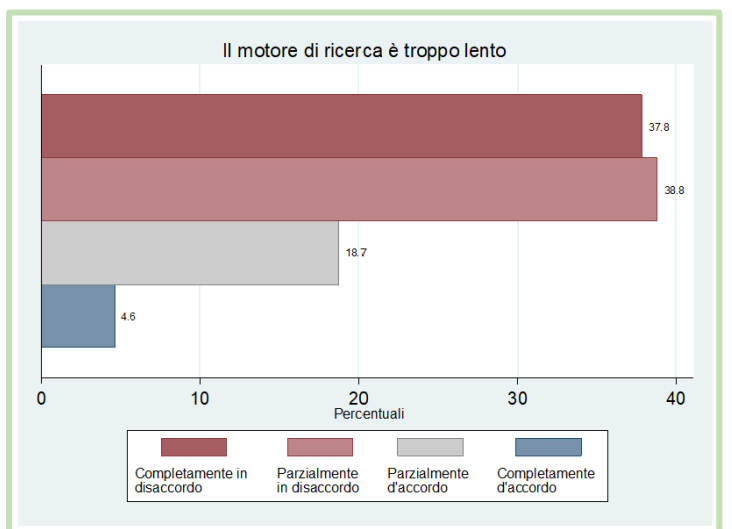
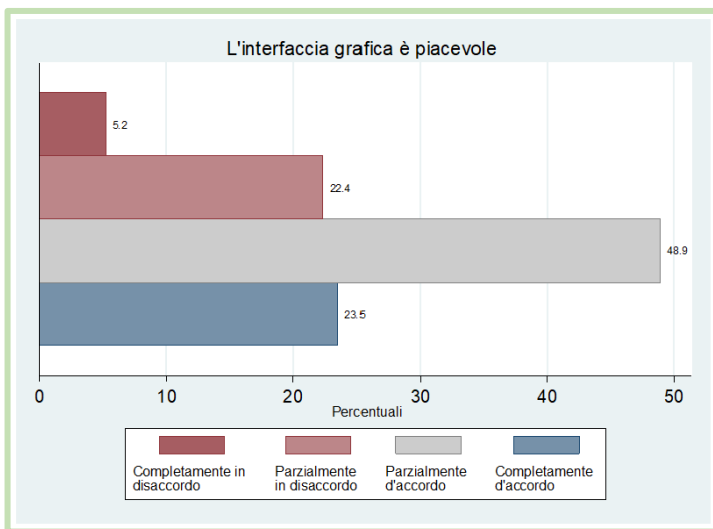
È interessante notare come il livello di soddisfazione generale salga con l'utilizzo del servizio stesso, e quindi la sua migliore conoscenza. Infatti, è possibile osservare come il 20.5% di coloro che dichiarano che non ha preso in prestito nemmeno un e-book in un mese sia insoddisfatto. L'insoddisfazione scende al 2% quando si prendono in prestito 3-4 e-book al mese.



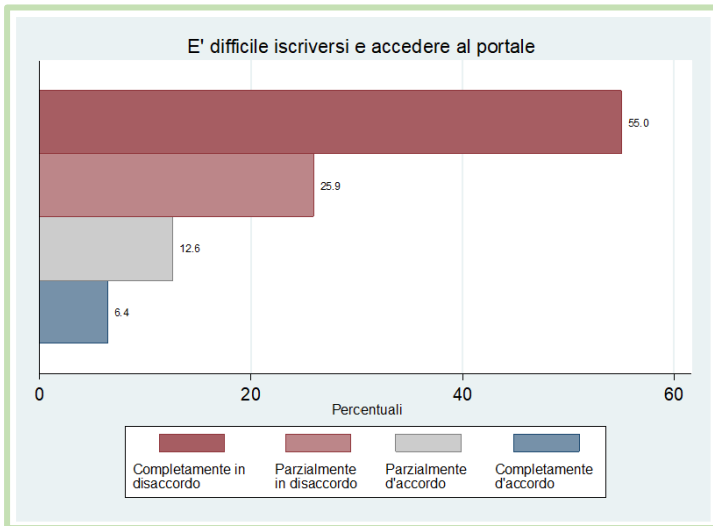
MLOL risulta essere semplice da usare e intuitivo per la maggior parte degli utenti che hanno risposto all'indagine. Infatti ben il 78% si trova d'accordo nell'affermare che MLOL sia semplice da usare. A conferma di ciò, si può osservare come sia solo il 29% dei rispondenti a trovare con difficoltà quello che si cerca sul sito.



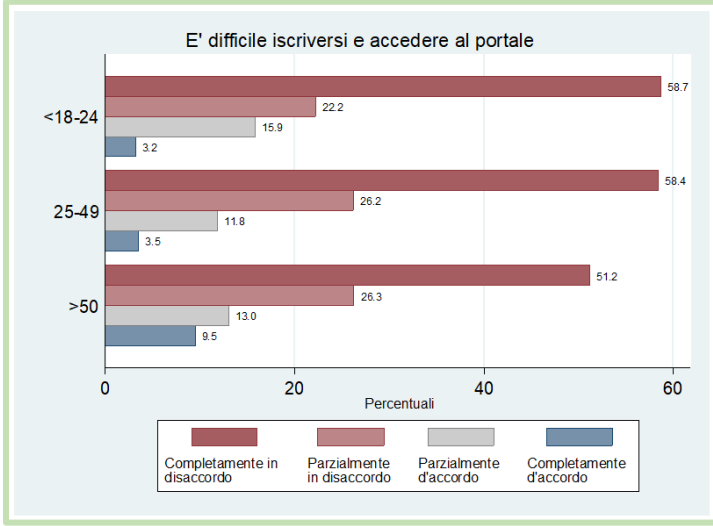
Scaricare una risorsa risulta essere semplice, infatti solamente il 24.5% dei rispondenti trova invece che non lo sia. Ciononostante, sebbene la grande maggioranza (67%) non abbia problemi a distinguere tra le risorse open e le risorse protette da DRM, il 32% ammette di fare fatica a distinguere.



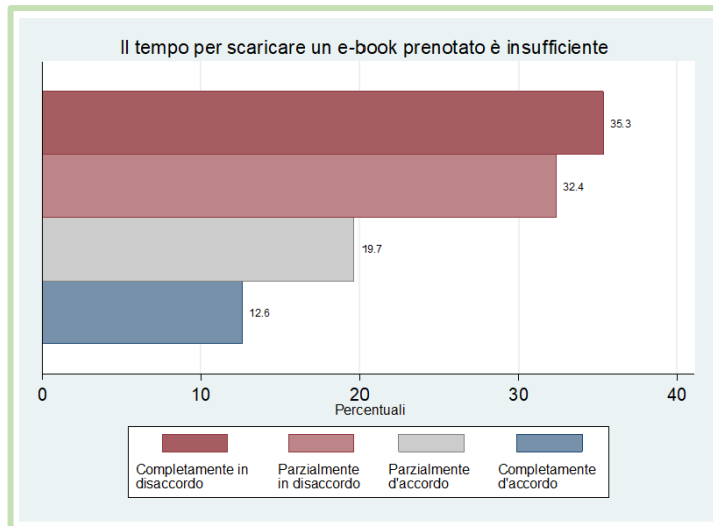
Concentrandoci nuovamente sul sito di MLOL, l'opinione sull'interfaccia grafica è tendenzialmente positiva, anche se il 48% si trova solo parzialmente d'accordo, è solamente il 23.5% infatti ad essere completamente d'accordo. Per quanto riguarda il motore di ricerca invece, il 76% dei rispondenti non lo ritiene affatto lento.



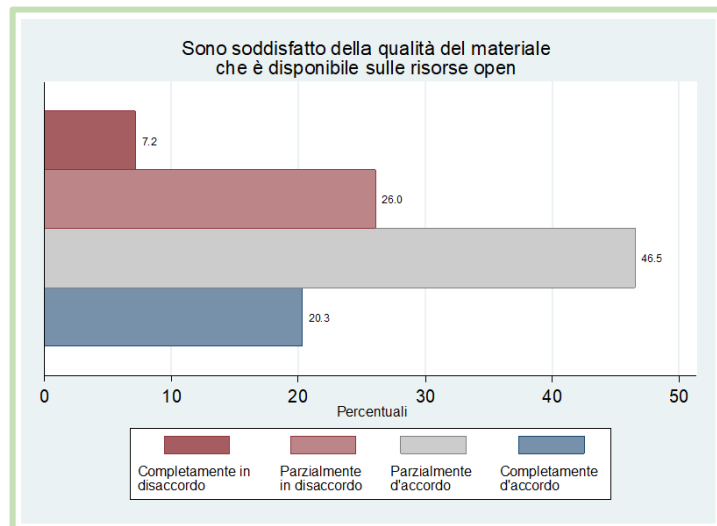
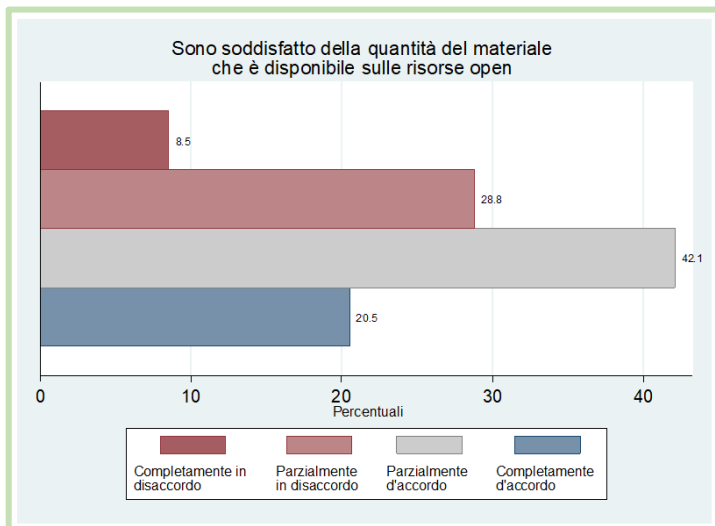
Per quanto riguarda la difficoltà relativa all'iscrizione e all'accesso al portale, l'81% dei rispondenti non riporta avere particolari difficoltà.



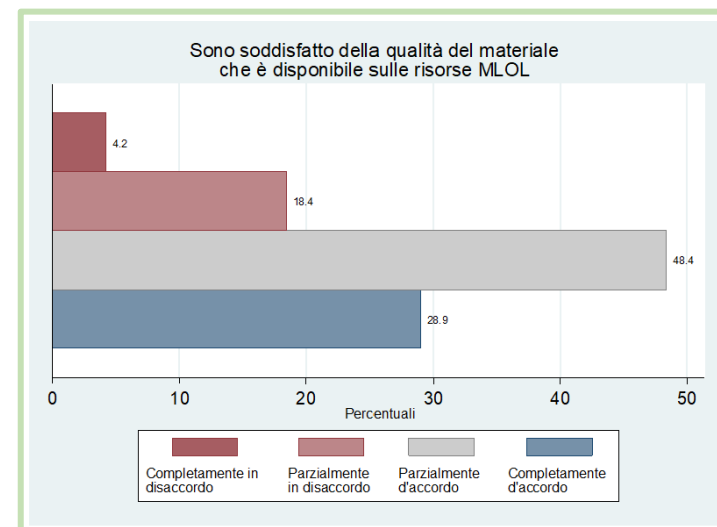
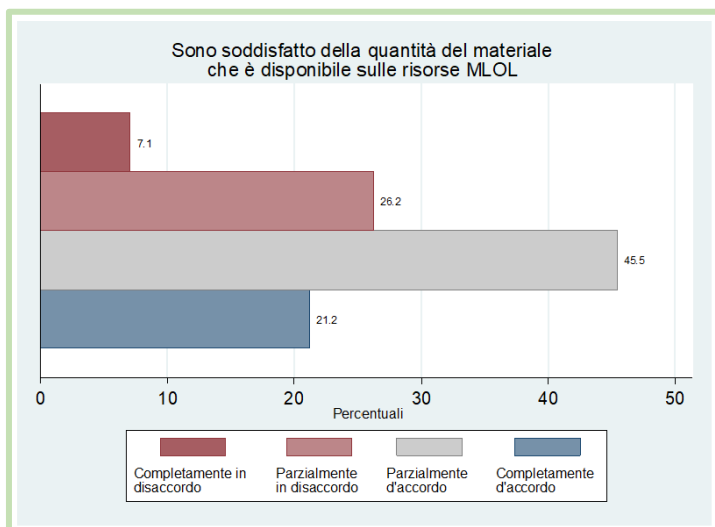
Se però si considerano le differenze tra le varie classi di età, si può notare come le classi di età degli under-24 e degli over-50 riscontrino più difficoltà rispetto alla classe di mezzo. Rispettivamente il 19% e 22.5%, rispetto al 15% della classe media che riporta essere in difficoltà.



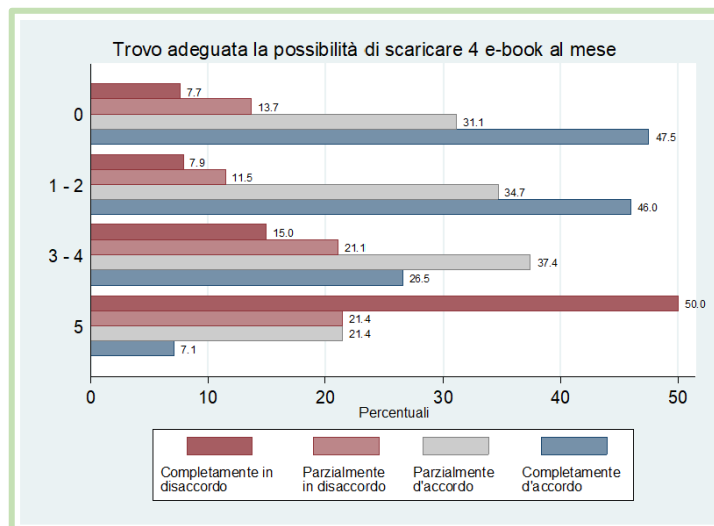
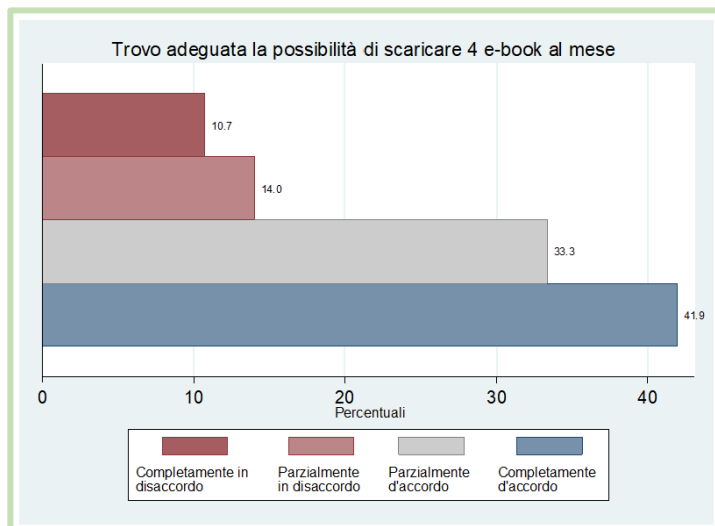
Il tempo per scaricare una risorsa prenotata è ritenuto insufficiente dal 32.3% dei rispondenti. Il 67.7% ritiene che le tempistiche imposte siano adeguate.



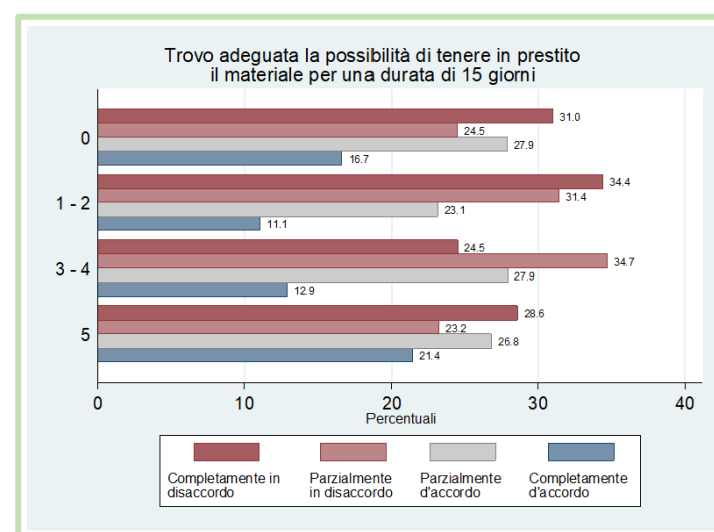
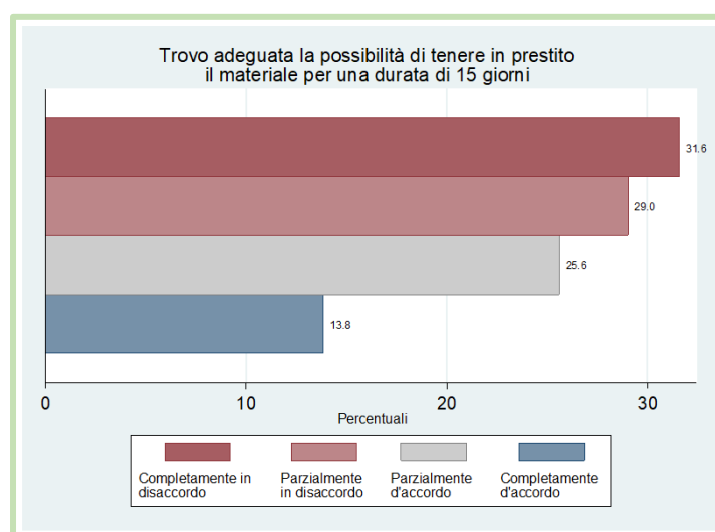
Per quanto riguarda le risorse open presenti su MLOL, il 62.6% dei rispondenti si ritiene soddisfatto per quanto riguarda la quantità del materiale disponibile. Il 28.8% è parzialmente insoddisfatto, ma solamente l'8.5% è completamente insoddisfatto. Sulla qualità del materiale disponibile invece il 66.7% si esprime a favore. Nuovamente, del 33.2% degli insoddisfatti, solamente il 7.2% è completamente insoddisfatto.



Sulle risorse MLOL protette da DRM, il 66.7% si ritiene soddisfatto per quanto riguarda la quantità. In linea con i risultati precedenti. Degli insoddisfatti, i completamente insoddisfatti sono meno rispetto ai parzialmente insoddisfatti (rispettivamente il 7.1% e il 26.2%). La qualità delle risorse invece trova soddisfatti ben il 77.3% dei rispondenti, di cui quasi il 29% sono completamente soddisfatti.

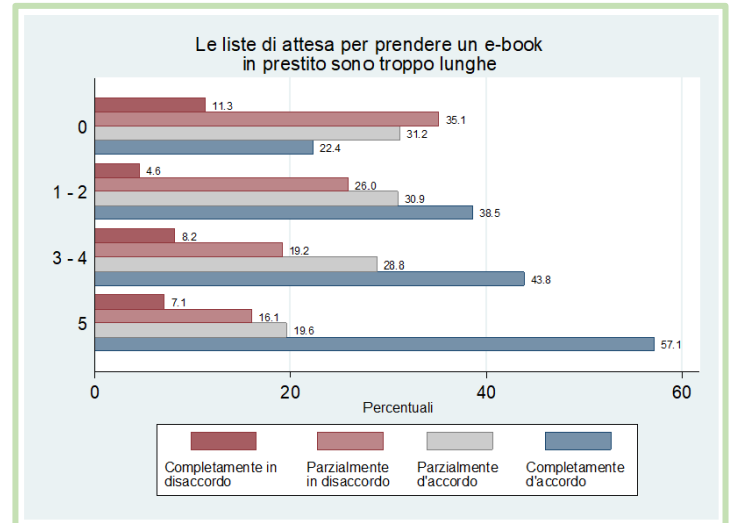
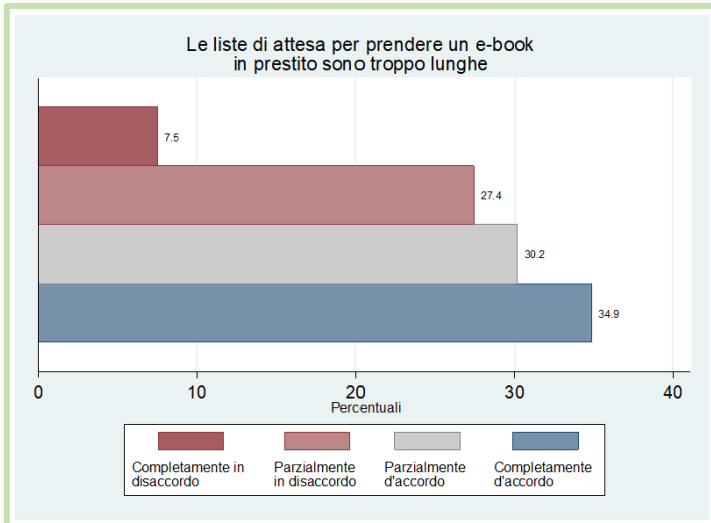


Prendendo in considerazione l'intero numero dei rispondenti, è possibile osservare come la possibilità di scaricare 4 e-book al mese sia ritenuta adeguata dalla maggior parte. Infatti del 75% che si trova d'accordo con in limite, ben il 41.9% risulta essere addirittura completamente d'accordo. Il 24.7% invece trova che 4 e-book al mese a disposizione non siano sufficienti. L'insoddisfazione cresce se si tiene conto del numero di e-book presi in prestito dagli utenti in un mese. Infatti, si può notare come coloro che meno usufruiscono del servizio - chi non prende o prende 1-2 e-book in prestito al mese - tenda ad avere un'opinione più favorevole rispetto il limite dei 4 prestiti mensili: l'80.7% di chi prende 1-2 e-book in prestito si trova d'accordo. Il grado di accordo scende con il crescere degli e-book presi in prestito: solamente il 28.5% di coloro che prendono 5 e-book³ in prestito al mese si trova d'accordo con il limite imposto.

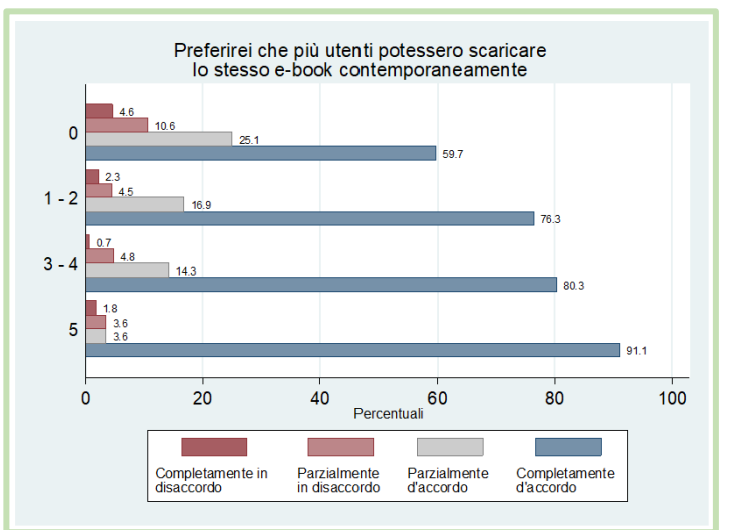
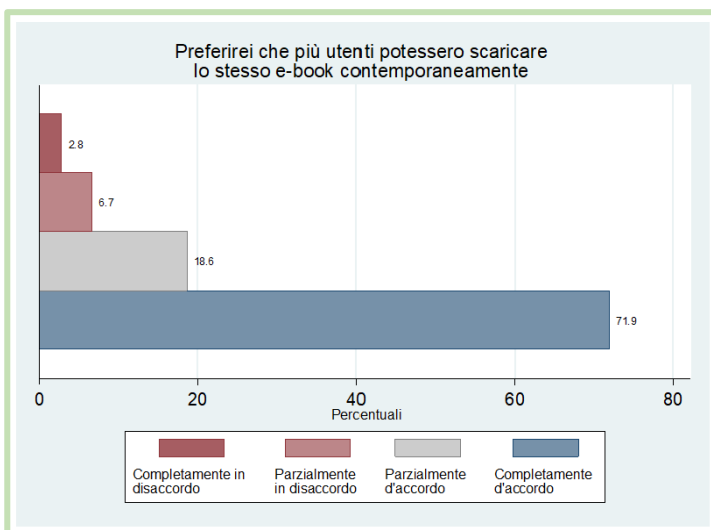


Generalmente la possibilità di tenere in prestito il materiale per una durata di 15 giorni è ritenuta insufficiente: più della metà dei rispondenti infatti - il 60.6% - si trova in parziale o completo disaccordo. Prendendo di nuovo in considerazione il grado di accordo insieme al numero di e-book presi in prestito in un mese è possibile vedere come questo cambi. Solamente il 34.2% di coloro che prendono in prestito 1-2 e-book al mese trova che la durata per la quale è possibile tenere in prestito il materiale sia sufficiente. Ma il grado di accordo cresce con il numero di prestiti richiesti mensilmente, infatti il 40.8% di chi prende in prestito 3-4 e-book al mese trova adeguata la lunghezza del prestito, il dato sale al 48.2% per coloro che di prestiti mensili ne effettuano 5. Sarebbe che i lettori più forti trovino sufficienti i 15 giorni durante i quali è possibile usufruire di una risorsa. È possibile accorgersi infatti come per leggere dai 3 ai 5 e-book al mese sia necessario essere rapidi nella lettura, chi non ha quindi bisogno di 15 giorni per terminare la lettura di un e-book non si trova limitato dalla durata dei prestiti attuale. Chi si trova limitato è invece chi è meno rapido nella lettura e in un mese legge solamente 1-2 e-book.

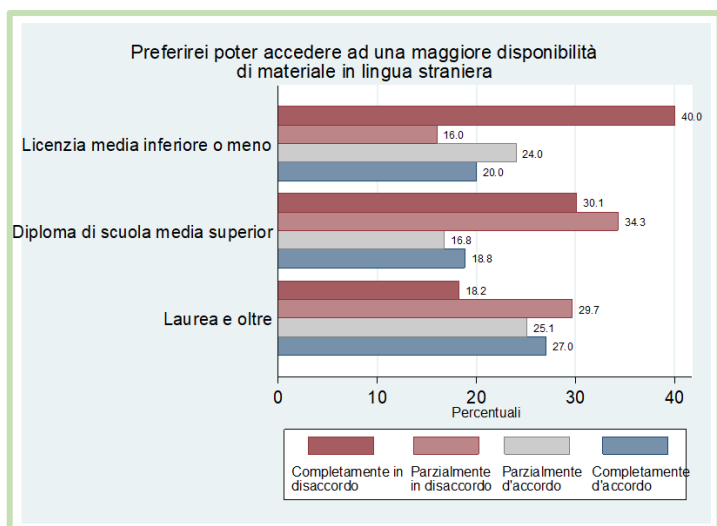
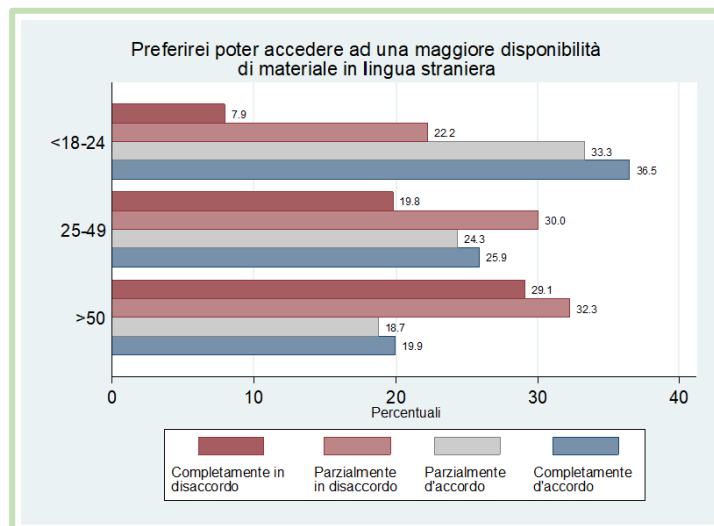
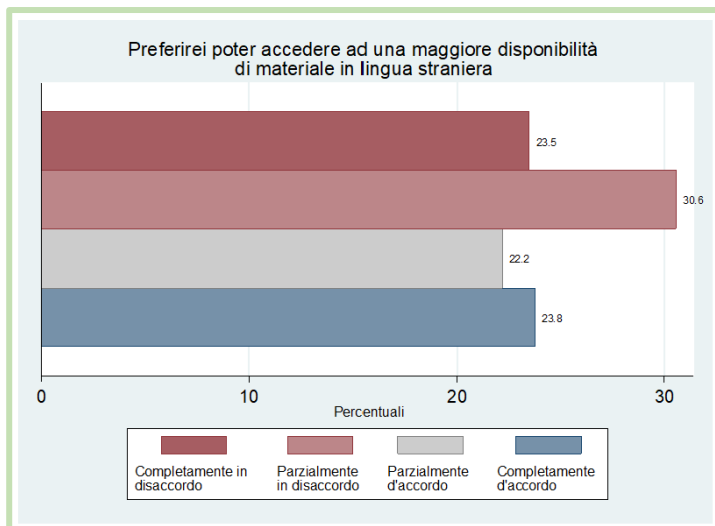
³ Il limite di e-book che è possibile prendere in prestito in un mese è passato da 5 a 4 con l'anno in corso.



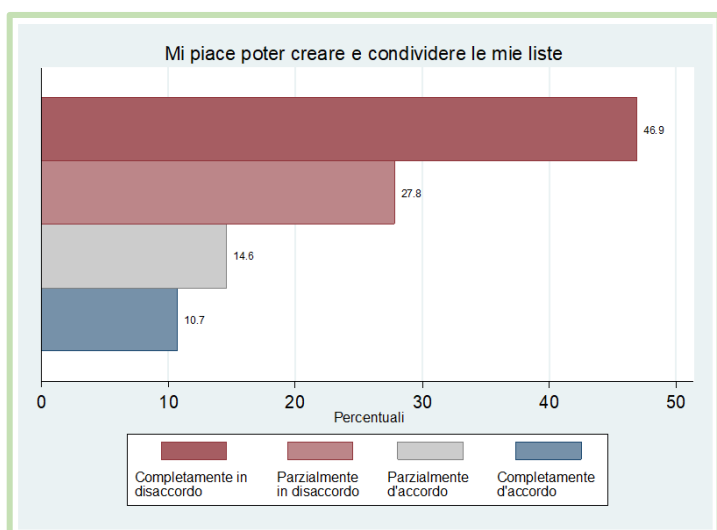
Un simile associazione ricorrente si può osservare per quanto riguarda le liste di attesa per poter prendere un e-book in prestito. Più della metà dei rispondenti (65.1%) si trova d'accordo nel dire che l'attesa è eccessiva, ma questo dato aumenta se si considerano i numeri di e-book presi in prestito in un mese. Infatti, il 75% di coloro che leggono 5 e-book al mese trova l'attesa troppo lunga, mentre solamente il 53% di coloro che non prende nessun e-book in prestito è di questa opinione. Anche in questo caso è possibile osservare come i lettori più forti trovino limitanti le restrizioni che impediscono una lettura costante e un ricambio rapido del materiale. Chi fa uso di più prestiti al mese ha infatti necessità che le risorse siano disponibili in tempi più brevi.



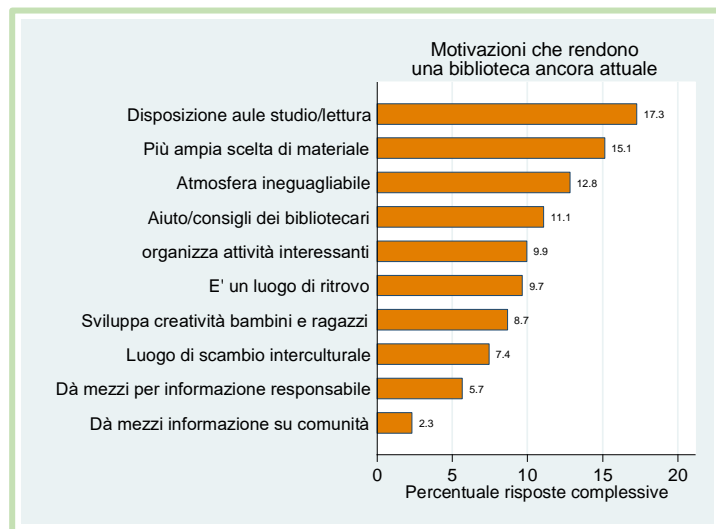
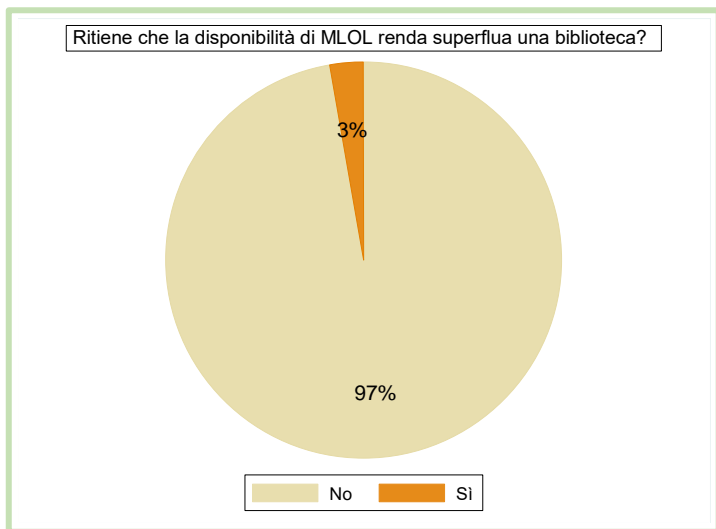
Appare forte e chiaro il desiderio degli utenti di poter scaricare lo stesso e-book in contemporanea ad altri utenti. Ben il 90.5% infatti esprime questa preferenza. Questa preferenza si mantiene elevata anche considerando il numero di prestiti effettuati in un mese.



Per quanto riguarda la disponibilità di materiale in lingua straniera su MLOL si osserva come il 54.1% dei rispondenti non sembra essere interessato. È possibile però notare come il 69% degli under-24 preferirebbe poter accedere ad una maggiore disponibilità di materiale in altre lingue. Solamente il 38.6% degli over-50 sente la stessa necessità. Si trovano delle differenze nelle preferenze anche tra gli utenti con un diverso livello di educazione. Sono gli utenti con il titolo di laurea od oltre a sentire questa necessità, infatti il 52.1% preferirebbe poter usufruire di più materiale straniero, rispetto al 35% dei diplomati.



Il 74.7% dei rispondenti afferma di non aver piacere a creare e condividere le proprie liste. Ben il 46.9% di questi è addirittura completamente in disaccordo con l'affermazione. Per quanto sia solamente un'ipotesi è possibile immaginare che tale contrarietà nei confronti delle liste sia dovuta, in parte, ad una mancata conoscenza di esse come strumento messo a disposizione da MLOL. Infatti, la sezione liste è anche risultata essere la meno usata tra le modalità di ricerca (si veda sezione "Rapporto con il servizio di Media Library On-Line")



Solamente il 3% dei rispondenti ritiene che la disponibilità di MLOL e in genere delle risorse digitali disponibili in rete renda superflua una biblioteca. Il 97% che invece crede nell'ancora importante rilevanza della biblioteca, si è espresso a riguardo di alcune delle motivazioni che contribuiscono a rendere una biblioteca ancora attuale. Il fatto che la biblioteca metta a disposizione sale per studiare e leggere è stato scelto dai rispondenti per il 17.3% delle volte. Seguito dalla più ampia scelta di materiale offerta dalla biblioteca fisica, selezionata come motivazione per il 15% delle volte. Al terzo posto, il fatto che all'interno di una biblioteca si respiri un'atmosfera ineguagliabile è visto come una motivazione importante per il 12.8% delle volte. I rispondenti ritengono importanti anche i consigli e l'aiuto fornito dai bibliotecari nella scelta del materiale, servizio che viene a mancare in un servizio di biblioteca digitale. Alla biblioteca non è però dato un ruolo particolarmente significativo nel fornire i mezzi per un'informazione responsabile e per rimanere aggiornati sulla vita della comunità, infatti queste due motivazioni si sono posizionate agli ultimi posti, in quanto selezionate come motivazioni principali dai rispondenti per un minor numero di volte.

Conclusioni

Questo progetto esplorativo ha cercato di indagare le caratteristiche e le abitudini principali dell'utenza del servizio di Media Library On-Line, messo a disposizione dalla Biblioteca Comunale di Trento.

La presenza femminile risulta essere la più forte e il servizio è utilizzato maggiormente da chi vive in centro città. Quando si parla di biblioteche digitali è possibile che una delle varie motivazioni fornite per giustificarne lo sviluppo sia quella di volersi mantenere al passo con i tempi: in un momento in cui le forme di lettura tradizionali (in forma di libro cartaceo, ma anche di quotidiano o rivista in forma cartacea) possono perdere attrazione per un pubblico sempre più abituato al digitale. È possibile notare come, nonostante l'idea di e-lending possa esser vista come ottimale per coloro che vivono distanti dalla biblioteca - e non hanno quindi la possibilità di recarsi fisicamente nella stessa con frequenza - MLOL è utilizzato prevalentemente da utenti che vivono nelle vicinanze della sede fisica della biblioteca. Nonostante vivere nei pressi della biblioteca non debba necessariamente comportare un utilizzo più frequente della stessa, è possibile tuttavia notare come la distanza fisica dalla biblioteca non sembri essere un incentivo ad utilizzare il servizio. Fare uso di MLOL non dipende quindi da una impossibilità o maggiore difficoltà nel raggiungere i tradizionali servizi di prestito cartaceo offerti dalla biblioteca. In aggiunta, si può evidenziare come MLOL non venga utilizzato quale sostituto della biblioteca fisica, bensì come un'alternativa capace di offrire opportunità aggiuntive. Infatti, più della metà dei rispondenti afferma di continuare ad utilizzare la Biblioteca in modo invariato, anche in seguito all'iscrizione a MLOL. Questa costanza nelle abitudini di utilizzo vale particolarmente per gli utenti che usano la Biblioteca con una buona frequenza: chi prende molti libri in prestito al bancone della biblioteca, chi è un assiduo frequentatore di spazi e servizi, tende a rimanerlo, anche dopo aver cominciato ad utilizzare MLOL.

Se si poteva pensare che doversi recare fisicamente in biblioteca potesse essere un deterrente per una mentalità che invece è sempre più abituata a cercare e trovare materiale di lettura e informazioni in tempo reale, questa prima analisi esplorativa mostra come la tipologia di utente e le ragioni di utilizzo possano invece non corrispondere a questa aspettativa. Ed evidenzia altresì come le due forme di servizio, che potremo chiamare “fisica” e “digitale”, tendano ad integrarsi o quantomeno a sovrapporsi piuttosto che a sostituirsi.

Gli utenti con più di 50 anni rappresentano la metà dei rispondenti al questionario, seguiti dagli utenti con età compresa tra i 25 e i 49 anni. La partecipazione dei giovani, con età inferiore ai 24 anni, arriva solamente al 5%. L'utente medio di MLOL sembra quindi essere adulto. La maggior parte dell'utenza che ha risposto al questionario possiede un alto livello di istruzione. Di questi, la più grande componente è quella degli utenti con età compresa tra i 25 e i 49: giovani adulti e adulti altamente istruiti. L'utilizzo relativamente basso dei servizi della biblioteca digitale da parte degli utenti più giovani (con meno di 24 anni), invita ad una futura riflessione su come coinvolgere maggiormente studenti delle scuole superiori e universitari rispetto alla opportunità offerta dalla piattaforma.

Dalla prima analisi del rapporto tra l'utenza e la Biblioteca Comunale di Trento è stato possibile notare come la componente femminile dei rispondenti faccia un uso maggiore dei prestiti bibliotecari. Questa tendenza delle donne ad essere lettrici più forti si mantiene e conferma nel procedere dell'analisi. Infatti, le donne leggono più degli uomini, anche se si considerano tutte le risorse lette al di fuori del sistema bibliotecario, sia in forma cartacea che digitale. Se si vanno a prendere in considerazione i prestiti digitali effettuati sul servizio di Media Library On-Line, le donne confermano questa loro posizione di lettrici più forti rispetto agli uomini.

L'utenza di MLOL non è un'utenza nuova, bensì un'utenza relativamente consolidata: l'utente medio tende ad essere iscritto al servizio da più di un anno.

I giudizi e le opinioni offerte dai rispondenti, sono quindi basate su un utilizzo del servizio sufficientemente lungo per essere considerate generalmente affidabili e pertinenti. Il secondo servizio più utilizzato, dopo il prestito di e-book, è quello dell'edicola. Infatti, la possibilità di poter leggere quotidiani e periodici, sia in lingua italiana che in una varietà di lingue straniere, è vista dalla maggioranza dell'utenza rispondente come un incentivo ad iscriversi a MLOL. In un momento di forte crisi dell'informazione considerata affidabile, in cui la diffusione di fake news è difficile da arginare, il materiale messo a disposizione dal servizio edicola di MLOL può essere visto come una valida alternativa alla ricerca di informazioni su internet e i social media. Il desiderio di consultare fonti di informazione digitali, disponibili sui propri dispositivi personali, sempre a portata di mano, nell'immediatezza del bisogno, può portare a scegliere e utilizzare materiale meno affidabile, al posto delle più ufficiali testate giornalistiche. Dare la possibilità di leggere gratuitamente i quotidiani più importanti nell'edicola MLOL, può porsi come una valida alternativa. Infatti, i rispondenti più diffidenti nei confronti dei social media e più genericamente di internet, confermano che la presenza dell'edicola sia stata un forte incentivo ad iscriversi e coerentemente fanno un maggior uso quotidiano del servizio.

Per quanto riguarda il punto di vista più tecnico, la maggior parte degli utenti rispondenti preferisce entrare su MLOL dal proprio computer o laptop, piuttosto che dal proprio telefono smartphone o tablet; e prevalentemente utilizza Adobe Digital Edition per la gestione degli e-book scaricati. L'opzione di risposta "non so" circa il software utilizzato rappresenta un quarto delle risposte date, e la percentuale aumenta per la classe di età degli over-50.

Quasi la metà dei rispondenti effettua la lettura su un dispositivo e-reader e la maggior parte di questi è composta dalle donne. L'utenza femminile tende non solo a leggere di più, ma a leggere più romanzi e al contempo ad utilizzare meno il servizio di edicola. La più confortevole lettura su dispositivo e-reader, rispetto al telefono smartphone o computer, sembra infatti adattarsi maggiormente al

sopracitato profilo di utente.

Non è stato possibile ottenere informazioni attendibili e generalizzabili per quanto invece riguarda le app di lettura utilizzate per la consultazione di e-book: infatti, solamente 348 partecipanti hanno preso in considerazione e risposto alla domanda che voleva indagare questo aspetto. Dalle scelte dell'esiguo numero di rispondenti, l'app di MLOL risulta essere la più utilizzata, seguita da quella di Adobe Reader. È significativo riscontrare come la terza voce selezionata sia stata l'opzione "Altro". Questo, in aggiunta al fatto che solamente in pochi abbiano risposto, potrebbe far pensare ad una possibile mancanza di informazioni e chiarezza al riguardo. In questo contesto risulta importante rendere MLOL più facile da usare anche per chi viene "intimidito" dalla tecnologia e dal digitale, così da rendere gli utenti più consapevoli delle possibilità offerte dal servizio e in grado di gestire le risorse scaricate nella maniera più adatta alle proprie esigenze.

Ciononostante, le opinioni relative al servizio offerto risultano essere generalmente positive: la grande maggioranza dei rispondenti si ritiene soddisfatta, e il grado di soddisfazione è più alto per coloro che usano, e quindi conoscono, maggiormente il servizio. Anche nel caso in cui dovessero riscontrare eventuali problemi o malfunzionamenti, gli utenti, che possono scegliere tra una varietà di diverse modalità di supporto, sono soddisfatti, in particolare dell'assistenza offerta dal personale della Biblioteca. Anche se generalmente i giudizi relativi a MLOL sono positivi, sono emerse alcune rimostranze circa aspetti specifici del servizio. Per esempio, la possibilità di poter scaricare 4 e-book al mese è sì ritenuta generalmente accettabile dall'intera popolazione dei rispondenti, ma se si va invece a considerare il numero di e-book presi in prestito in un mese e quindi il maggiore o minore utilizzo del servizio, emerge un più alto livello di criticità riguardo il limite, da parte degli utenti più assidui.

I quali si sentono limitati dal numero di prestiti concessi, molto inferiore rispetto i 10 prestiti in contemporanea concessi dal Biblioteca Comunale di Trento, per quanto concerne il libro cartaceo. Questo ultimo profilo di utenti si trova invece più in accordo con la possibilità di tenere in prestito il materiale per la durata di 15 giorni. Questi lettori forti sembrano non necessitare infatti di lunghi periodi per terminare la lettura di una risorsa e passare alla successiva.

Comincia quindi ad emergere come dato sempre più strategico, il fatto di prendere in considerazione le diverse tipologie di utenti, i quali hanno modalità di utilizzo ed esigenze di fruizione diverse: informazioni indispensabili nell'ottica di una possibile conseguente modulazione del servizio offerto.

Il limite di 15 giorni risulta essere più restrittivo per quegli utenti che leggono meno e/o meno rapidamente e necessiterebbero di più tempo per sfruttare completamente e al meglio una risorsa. Allo stesso modo le liste di attesa sono ritenute troppo lunghe e l'impossibilità per gli utenti di scaricare lo stesso e-book contemporaneamente è percepita come limitante da coloro che sono intenzionati a usufruire del maggior numero di prestiti mensili concessi. Sono invece i giovani e gli utenti con un livello di educazione più alto a desiderare di poter accedere ad una maggiore disponibilità di materiale in lingua straniera.

Scelte diverse per quanto riguarda le modalità di utilizzo di MLOL incidono diversamente sui diversi tipi di utenti, ed è importante che ciò sia noto in modo da poter programmare con più precisione e consapevolezza i diversi aspetti del servizio bibliotecario digitale in un'ottica di continuo miglioramento.

Il servizio di Media Librari On-Line non è percepito dagli utenti rispondenti come un sostituto di una biblioteca tradizionale ipotizzata come sempre più "superflua". Tutt'altro, la biblioteca viene ancora percepita come un luogo attuale. In primis perché mette a disposizione aule studio e sale lettura, perché la scelta di materiale offerta è più ampia, l'aiuto dei bibliotecari è prezioso e l'atmosfera ineguagliabile.

La biblioteca rimane un luogo di ritrovo che deve continuare ad esistere, coesistendo con le nuove evoluzioni dei servizi bibliotecari di cui MLOL è un esempio. Per lo più il servizio bibliotecario tradizionale e quello digitale non vengono vissuti dall'utenza come alternativi o separati, bensì come sinergici e complementari.

Questa indagine ha voluto porsi come uno dei primi studi esplorativi sull'utenza di un servizio di biblioteca digitale. E nonostante le limitazioni di tempo e risorse, imposte dalla natura stessa del progetto inserito all'interno di un programma di tirocinio curricolare universitario, i risultati presentati possono essere le basi sulle quali altri studi potranno in futuro costruire nuove ricerche, migliorando e espandendo la qualità e gli aspetti da indagare nell'ambito dell'e-lending bibliotecario.