

Summary Report

“La biblioteca per te”

La più grande indagine realizzata in Italia sull’impatto e il valore delle biblioteche pubbliche per i cittadini che le frequentano orientata al benessere e alla qualità della vita, pensata per fornire a tutti i portatori di interesse un quadro chiaro sul loro posizionamento e sulle opportunità che offrono ai territori.

Report a cura di Chiara Faggiolani*

* Le analisi riportate in questo report sono il frutto del lavoro condiviso con Margaret Antonicelli (Sapienza Università di Roma), Paola Dubini (Università commerciale Luigi Bocconi), Stella Iezzi (Università di Roma Tor Vergata), Sandra Leonardi (Sapienza Università di Roma), Filomena Maggino (Sapienza Università di Roma), Alberto Monti (Università commerciale Luigi Bocconi), Riccardo Morri (Sapienza Università di Roma).

La più grande indagine realizzata in Italia sull'impatto e il valore delle biblioteche pubbliche per i suoi frequentatori orientata al benessere e alla qualità della vita dei cittadini

Il primo dato dell'indagine "La biblioteca per te" che merita un approfondimento è il numero di risposte ottenute.

La somministrazione – avvenuta attraverso canali abitualmente utilizzati dalle biblioteche per comunicare con i propri utenti – è iniziata il 9 dicembre 2020 e è terminata il 31 marzo 2021. Sono entrate in contatto con il questionario **67.250** persone. Di queste, il 94,55% (63.584) ha dichiarato di aver frequentato le biblioteche negli ultimi due anni e il 5,45% (3.666) di non farlo.

Si tratta di un campione auto-selezionato e non probabilistico. In generale possiamo considerare questa indagine un approfondimento, una immersione in quel segmento che frequenta le biblioteche in Italia che Istat quantifica nel 15,3% della popolazione. Probabilmente l'utenza più fidelizzata che ha colto nell'indagine una opportunità per far sentire la propria voce: i cosiddetti *heavy users*.

I risultati dell'indagine possono essere considerati un importante strumento per tutti i portatori di interesse per inquadrare chiaramente le potenzialità delle biblioteche, i benefici ricercati dalle persone che le frequentano, dunque il loro posizionamento. Il paradigma di riferimento è quello espresso dal Rapporto sul Benessere Equo e Sostenibile (BES) dell'Istat e dall'Agenda 2030.

Heavy users – chi sono e cosa impariamo da loro

Coerentemente con quanto presente in letteratura circa la propensione delle donne ad avere rendimenti scolastici più elevati, a conseguire titoli di studi più elevati rispetto agli uomini e a leggere di più anche il fenomeno della frequentazione delle biblioteche – tema estremamente interconnesso alla lettura, all'istruzione e alla formazione – vede una fortissima presenza femminile che triplica, in termini assoluti, quella maschile.

Se analizziamo statisticamente la relazione fra caratteristiche demografiche e uso della biblioteca, scopriamo che le variabili che differenziano i forti utilizzatori sono l'età, il genere, la distanza dalla biblioteca e in misura minore il livello di istruzione.

Le donne fanno un uso più social della biblioteca, gli uomini più individuale. Questo inevitabilmente si ripercuote sui servizi maggiormente fruiti, di consultazione e prestito per gli uomini, di partecipazione a laboratori e gruppi di lettura per le donne. Gli utenti più giovani (15-17 e 18-24) fruiscono in modo significativamente superiore (come prevedibile) dei servizi considerati più innovativi di gaming, fablab e del prestito di materiali audiovisivi (15-34 anni). La disponibilità di audiovisivi attira persone con basso titolo di studio e disposti a impiegare più tempo per raggiungere la propria biblioteca di riferimento. I rispondenti delle fasce 35-44 e 45-54 frequentano più della media la biblioteca per la tradizionale attività di prestito e per partecipare a dibattiti, conferenze, presentazione di libri. Le persone over 65 con elevato titolo di studio si concentrano maggiormente nella fruizione di corsi di formazione riportando all'attenzione il tema dell'educazione degli adulti. In generale, coloro che frequentano tanto le biblioteche tendono ad usarne di più tutti i servizi, compresi i servizi digitali.

La distanza dalla biblioteca ha un impatto diversificato sul tipo di servizio che viene utilizzato ma non così importante come ci si poteva aspettare. La prossimità percepita è sicuramente premiante per creare una abitudine alla frequentazione.

La prossimità delle biblioteche: punti di riferimento per le comunità nelle città e nei quartieri

Alla domanda *Quanto tempo mediamente impieghi per raggiungere la tua biblioteca?* il 66% circa dei rispondenti ha dichiarato di impiegare meno di 15 minuti, un ulteriore 28% circa di impiegare tra i 15 e 30 minuti, circa il 5% tra i 30 minuti e un'ora, mentre solo 1,2% impiega più di 60 minuti. Essa è un servizio di prossimità e dalle risposte dell'indagine si evince con chiarezza il ruolo che la biblioteca svolge a livello sociale e culturale: essa è un "punto di riferimento. «La biblioteca è la stanza in più della mia casa», come ha affermato una utente tra i 45 e i 54 anni di Rapallo (GE).

Questa percezione può essere collegata alla loro prossimità. Ma è anche vero che il dato si presta a una seconda interpretazione che evoca il sacrificio che gli utenti sono disposti a fare. La biblioteca è una "questione di paese": la maggior parte degli intervistati frequenta biblioteche prossime, presenti e attive nel paese o città di residenza. Gli spostamenti per usufruire o accedere a servizi bibliotecari non risultano essere un fenomeno significativo.

Non può esistere una città senza biblioteca

Se può sembrare piuttosto scontato che la biblioteca sia il luogo del libro e della lettura, meno evidente potrebbe risultare il suo essere un elemento identitario per le città. Alla domanda *Nella mia vita la biblioteca è importante perché...Scegli le affermazioni che descrivono meglio il tuo sentire* il 29,5% dei rispondenti dichiara che senza la biblioteca la propria città risulterebbe molto meno interessante.

Alla luce di questo trend positivo che conferma l'importante ruolo svolto dalle biblioteche nei territori sembra ancor più urgente una riflessione rispetto alla necessità di investire nelle zone più depresse dove le biblioteche non ci sono o non funzionano e l'importanza di un forte investimento nella formazione dei bibliotecari.

Le biblioteche per la costruzione di sé

In questo momento in cui si parla di ripartenza, bisogna mettere al centro delle decisioni il benessere dei cittadini e del territorio. Una delle questioni più rilevanti è senza dubbio la centralità del libro e della lettura, dunque la biblioteca come punto di riferimento imprescindibile per la propria crescita culturale. Proprio la crescita culturale personale risulta essere l'area della propria vita nella quale la biblioteca incide di più, segue la possibilità di coltivare i propri interessi e il proprio benessere personale.

Ciò che emerge è l'immagine di un luogo prossimo, vicino, familiare che offre importanti possibilità e opportunità di crescita culturale sia per se stessi che per la propria famiglia. Questa è una dimensione rilevante soprattutto per le donne della fascia d'età 35-44: più della metà dichiara di frequentare la biblioteca per portarci i propri bambini.

La mancanza di biblioteca

Uno degli obiettivi principali che ha animato la ricerca è stato provare a misurare e quindi raccontare una dimensione difficilmente misurabile, che va oltre il numero dei prestiti erogati e la fruizione di specifici servizi/attività e che ha a che vedere con il senso e il significato che alla frequentazione della biblioteca le persone attribuiscono, ovvero il valore che essa rappresenta. Come noto una delle sollecitazioni utilizzate nelle indagini che avevano l'obiettivo di misurare l'impatto della biblioteca prima dell'emergenza pandemica era quella di chiedere agli intervistati di chiudere gli occhi e di immaginare una chiusura improvvisa della propria biblioteca descrivendone il senso di mancanza. Durante l'emergenza sanitaria la fantasia è diventata realtà e questo senso di mancanza è stato misurato e approfondito nell'indagine *La biblioteca per te*. Per chi frequenta le biblioteche esse sono una parte importante della propria quotidianità, un "appuntamento fisso" e il sentimento di mancanza nei periodi di chiusura è stato intenso. Alla domanda *Nel corso del 2020 le biblioteche sono rimaste chiuse in alcuni momenti o hanno funzionato in maniera parziale per le misure a salvaguardia della salute. Quanto senti/hai sentito la loro mancanza?* il 25,3% esprime il massimo livello di mancanza (10), il 20,3% esprime un valore pari a 8. La media nazionale è 8. Ciò che è mancato è la grande opportunità che esse offrono di leggere gratuitamente, di poter intercettare nuovi stimoli ed essere guidati da professionisti nella scelta, di condividere una passione con altre persone, quindi le relazioni sociali che la frequentazione dallo spazio della biblioteca contribuisce a nutrire.

L'affordance della biblioteca

Le attività delle biblioteche, l'uso che ne viene fatto e il modo in cui vengono percepite per differenza e in complementarità ad altri servizi del territorio, le hanno trasformate in un servizio non più rispondente a un modello univoco che in passato ne identificava con chiarezza compiti e raggio d'azione. Potremmo dire che ad essere cambiato è il perimetro oltre il quale l'identità del servizio cambia. Quale affordance emerge dall'analisi dei comportamenti della grande comunità bibliotecaria? Dall'indagine emergono 6 diversi profili:

1. *Supporto alla crescita personale e all'apprendimento (adulti)*: Qui rientrano gli utenti che frequentano la biblioteca per le seguenti attività: partecipare a lezioni, corsi, ecc.; assistere a concerti, proiezioni di filmati, ecc.; avere aiuto o assistenza nel compilare moduli, scrivere curriculum ecc.; lavorare; partecipare a conferenze, dibattiti, mostre, ecc. In passato l'abbiamo chiamata "nuova fruizione" per indicare l'offerta di un servizio arricchito rispetto al tradizionale. In questa indagine è la componente più incisiva, quella con il peso maggiore, il che non significa che è la modalità di fruizione più diffusa ma quella che caratterizza l'uso della biblioteca da parte degli *heavy users*. Si tratta di attività di supporto all'apprendimento non specifiche e non esclusive, ma che tuttavia testimoniano una certa percezione della biblioteca e un posizionamento della stessa come "mezzo per la propria crescita personale".
2. *Spazio e connessioni (giovani)*: Quest'area denota un uso della biblioteca che in passato avremmo senza dubbio definito "strumentale". Sono gli utenti che la frequentano essenzialmente per navigare su Internet (forse potremmo dire meglio usare il wi-fi), incontrare gli amici ma anche prendere in prestito materiale audio-visivo e leggere. Sono gli utenti "social", i più passivi dal punto di vista del servizio più specifico. La biblioteca è per

loro essenzialmente uno spazio di connessioni e di diversa tipologia. L'unico servizio specifico del quale usufruiscono è il prestito di materiale audio-visivo.

3. *Usa tradizionale – accesso alla conoscenza*: è l'area che descrive l'uso più tradizionale della biblioteca come mezzo di accesso alla conoscenza. Qui i confini sono chiarissimi e anche il ruolo del bibliotecario. Tra le attività rientrano il prestito di libri, la consultazione di quotidiani, riviste e altro materiale stampato, la consultazione dei cataloghi.
4. *Supporto alla crescita personale e all'apprendimento (giovani)*: Si tratta di un'area che potremmo definire complementare alla prima. Come abbiamo già detto, in passato l'abbiamo chiamata "nuova fruizione". Anche in questo caso non si tratta di attività specifiche ed esclusive della biblioteca. Qui rientrano gli utenti che frequentano la biblioteca per le seguenti attività: assistere a presentazioni di libri, studiare, avere aiuto o assistenza nel fare i compiti. Come nel caso della prima componente si tratta di attività di supporto all'apprendimento non specifiche e non esclusive, ma che testimoniano una percezione della biblioteca e un posizionamento della stessa come mezzo fondamentale per la propria crescita personale.
5. *Centro servizi (adulti)*: Può essere una componente complementare alla terza: la biblioteca viene utilizzata per ottenere informazioni (generali, bibliografiche, ecc.), per leggere, per stampare e fare fotocopie. È la componente meno incisiva insieme alla sesta. Sono certamente servizi specifici della biblioteca ma non i più caratterizzanti. La gratuità sembra essere il principale beneficio ricercato e in tal senso direi che la biblioteca non ha rivali. Probabilmente questa fruizione è determinata anche dall'assenza di alternative nel territorio.
6. *Partecipazione e protagonismo*: Si tratta di un'area che potremmo considerare emergente, la meno incisiva rispetto al peso, e che potrebbe dare una indicazione della direzione nella quale si sta andando. È l'area della partecipazione attiva, del protagonismo, del voler essere parte attiva di un mondo. Sono gli utenti che frequentano la biblioteca per partecipare a laboratori (teatrali, musicali, ecc.); per partecipare ad altre attività considerate innovative (gaming, fablab, makerspace, ecc.); per partecipare a gruppi di lettura, letture animate ad alta voce, ecc.; per avere aiuto o assistenza nel fare i compiti.

La mancanza di una medietà del settore e un nuovo concetto di cooperazione

La diversa partecipazione degli utenti (e ancora prima delle biblioteche) a questa indagine può essere considerata essa stessa un indicatore, lo specchio dei diversi investimenti che sono stati fatti in Italia, dell'impegno, degli sforzi e della professionalità dei bibliotecari, delle diverse identità che le biblioteche hanno nelle città, nei territori, ma sono anche un indizio circa il ruolo imprescindibile della cooperazione tra biblioteche e delle biblioteche con altri attori nei territori.

Questa indagine consente di vedere chiaramente oltre la "media": l'uso che dei servizi viene fatto e l'impatto esercitato dalla biblioteca sono questioni che hanno a che fare non solo con il perimetro di azione della biblioteca e con l'identità del servizio ma anche con le interconnessioni tra la biblioteca e gli altri servizi di un territorio.