

LA BIBLIOTECA CHE VORREI: UNO STUDIO SUL VALORE DELLE BIBLIOTECHE E SUL LORO FUTURO

In occasione del trentennale del proprio Sistema Bibliotecario di Ateneo, l'Università Roma Tre presenta una significativa ricerca su un campione della popolazione di Roma condotta dal Cesmer - Centro di Studi su Mercati e Relazioni Industriali dell'Università di Roma Tre - nell'ambito del Progetto Changes – Cultural Heritage Active Innovation for Sustainable Society finanziato con fondi PNRR. Obiettivo principale della ricerca è esplorare come gli individui, siano essi utenti attuali o potenziali, percepiscono le biblioteche oggi, cosa si aspettano da esse in futuro, e qual è il suo contributo al benessere delle persone. Lo studio mostra il ruolo che la biblioteca svolge non solo in termini di utilità ma anche di appagamento, ed evidenzia come benessere, tecnologia e sociale siano vettori fondamentali del rapporto fra la biblioteca e l'individuo: se il benessere è un possibile attrattore di nuovo pubblico, il digitale svolge un ruolo di amplificatore della fruizione dei servizi della biblioteca e quindi del suo valore percepito, e infine la dimensione sociale permette lo sviluppo di nuovi servizi per evitare la crisi.

I risultati dimostrano che, nonostante l'importanza ancora riconosciuta alle biblioteche come luoghi fisici di studio, vi è una crescente richiesta di digitalizzazione, innovazione dei servizi e maggiore accessibilità. Lo studio intende fornire elementi concreti per orientare le strategie di sviluppo del sistema bibliotecario.

La ricerca sarà presentata al pubblico il 7 ottobre 2024 alle 15.00 presso la Aula Magna Torre A del Rettorato, Università Roma Tre, via Ostiense 133.

IL CONTESTO

Cosa significa per le persone frequentare una biblioteca? Qual è il valore generato? Quali sono le attese e le percezioni? Quali sono i desiderata per il futuro? Entrare in biblioteca aiuta le persone a stare meglio? Sono domande a cui è difficile dare una risposta, ma non per questo sono meno importanti per le nostre biblioteche e per tutte i singoli, frequentatori e non. Il prossimo futuro delle biblioteche è infatti oggi molto incerto, fra scenari di continuità e scenari di rottura (Pauget, Tobelem, e Grenier, 2024):

- Scenario 1: Continuazione e Ibridizzazione. Le biblioteche mantengono il loro ruolo tradizionale di diffusione della conoscenza e diventano spazi sociali che integrano offerte fisiche e digitali, collaborando con altre istituzioni culturali.
- Scenario 2: Massificazione della Conoscenza. Le biblioteche diventano consulenti chiave, aiutando gli utenti a orientarsi in un mare di informazioni digitali e offrendosi come spazi per l'alfabetizzazione digitale e la gestione della conoscenza.
- Scenario 3: Biblioteche Marginalizzate. Le biblioteche perdono rilevanza a favore delle piattaforme digitali come Google e Amazon, fallendo nell'adattarsi alla crescita della conoscenza e lottando per mantenere finanziamenti e utenti.

- Scenario 4: Rottura del Concetto di Biblioteca. Le biblioteche affrontano gravi difficoltà economiche e si trasformano in spazi multifunzionali, riducendo il loro ruolo culturale e affidandosi a servizi commerciali per sopravvivere.

Al contempo, il benessere individuale è ormai il riferimento fondamentale per ogni strategia sostenibile. Le periodiche indagini sul mondo delle biblioteche tendono a concentrarsi sui comportamenti di fruizione e sulle motivazioni sottostanti. Sono indagini rilevanti per il nostro Paese che presenta una situazione di disponibilità delle biblioteche molto frammentata, con una maggiore presenza al Nord, mentre un terzo dei Comuni Italiani nel 2022 è privo di una biblioteca secondo i dati dell'Istat pubblicati a luglio del 2024. Aspetti quali l'impatto del digitale, il contributo al benessere individuale e soprattutto i desiderata del pubblico sono invece generalmente trascurati e costituiscono l'oggetto di questa ricerca, che getta nuova luce sul futuro delle biblioteche.

I PRINCIPALI RISULTATI DELLA RICERCA

1. I benefici della biblioteca percepiti dal campione in termini di utilità e appagamento sono correlati positivamente: l'analisi quantitativa mostra una correlazione positiva pari a 0,612 tra la percezione di utilità dei servizi (valutata mediamente con 7,18 su una scala da 1 a 9) e quello di appagamento percepito (valutato in media con 6,89) dagli utenti.
2. La fruizione dei servizi avanzati della biblioteca da parte del pubblico è poco matura sia per i comportamenti (dichiarati) sia per i benefici percepiti.
 - a. Per quanto riguarda il comportamento, il campione dichiara di fruire più dei servizi di base che di quelli avanzati. In biblioteca le attività maggiormente svolte sono studiare e leggere (come dichiarato da 1936 individui su un campione di 2046), prendere in prestito un libro (1297), e consultare libri e altro materiale (925). Molto meno svolte sono le attività collegate ai servizi più avanzati che una biblioteca può erogare come concerti (107), laboratori (84), aiuto nei compiti (34), ecc.
 - b. Per quanto riguarda i benefici percepiti, il campione apprezza molto i servizi di base della biblioteca (raccolta informazioni, prestito, consultazione e leggere e studiare) con una valutazione media rispettivamente di 6,77 in termini di appagamento e 7,24 in termini di utilità. Meno apprezzati sono i servizi avanzati (assistenza per compiti, incontri, gruppi di lettura, ecc.) con un giudizio appena sufficiente, rispettivamente 6,26 e 5,63. Da notare come gli utenti che usufruiscono sia dei servizi di base che di quelli avanzati percepiscano i benefici in modo sensibilmente più elevato, con un giudizio medio di 7,31 per l'appagamento e 7,58 per l'utilità.
3. L'immagine della biblioteca è consolidata nel campione. Sollecitato a identificare le parole evocate dalla biblioteca, il campione evoca parole ricorrenti che fanno riferimento a cinque grandi categorie: il valore percepito che pesa per il 41,3%, l'offerta della biblioteca (27,4%), gli elementi centrali della biblioteca (24,1%), i fattori ambientali (4%), le persone (3,3%). "Libri", "studio", "ricerca", "bibliotecari", "atmosfera", "spazi", "silenzio", "conoscenza",

"tranquillità" sono alcuni fra i costrutti più frequentemente citati. I costrutti evocati confermano quindi una immagine di biblioteca come luogo di concentrazione e ricerca. Spunti più interessanti emergono dall'uso delle parole meno frequentemente utilizzate ma più innovative come "territorio", "valore", "attività".

4. I non frequentatori di biblioteca sono più sensibili al tema del benessere. Alla richiesta di descrivere la biblioteca ideale, i frequentatori e i non frequentatori hanno usato un linguaggio che presenta differenze significative rilevate con il test U di Mann-Whitney applicato sui risultati dell'applicazione del software LIWC.
 - a. I frequentatori della biblioteca tendono a usare un linguaggio più complesso, analitico e vario. Descrivono la biblioteca con maggiore attenzione agli aspetti visivi e uditivi, e mostrano una maggiore propensione al linguaggio prosociale. Questo risultato non sorprende.
 - b. I non frequentatori parlano più frequentemente di benessere, evidenziando una maggiore centralità di questo concetto nelle loro descrizioni della biblioteca ideale. Questo risultato testimonia la rilevanza del benessere.
5. Il digitale amplifica i benefici percepiti (appagamento e utilità). La frequenza della biblioteca sia in modalità digitale sia in modalità fisica genera maggiore apprezzamento sia in termini di utilità (da una valutazione di 6,68 a 7,21) sia in termini di appagamento (da una valutazione di 6,69 a 7,58). Anche la forza della correlazione tra frequentazione e appagamento/utilità, se pur lieve, risulta quasi il doppio passando dalla frequentazione fisica (0,088 per l'appagamento e 0,080 per l'utilità) a quella digitale (rispettivamente 0,193 e 0,174).
6. La biblioteca è anche uno strumento di lavoro. Il campione attribuisce alla biblioteca benefici diversi in funzione del proprio profilo: coloro che fanno un lavoro in cui la biblioteca offre strumenti (studenti, docenti, assegnisti, ecc.) ne apprezzano di più l'utilità (con valutazioni che arrivano sino a 8,11), gli altri profili ne apprezzano di più l'appagamento (con valutazioni sino a 7,73).
7. I giovanissimi (11-17 anni) sembrano esprimere livelli di apprezzamento della biblioteca (appagamento e utilità) più bassi delle altre fasce di età.
8. Il campione apprezza di più i servizi ad elevata dimensione sociale (internet e servizi informatici, laboratori, presentazioni di libri, partecipazione a lezioni ecc., incontri, gruppi lettura, assistere a concerti ecc., partecipare a conferenze ecc.) con una valutazione media di 7,29 in termini di appagamento e 7,47 in termini di utilità, rispetto a quelli a bassa dimensione sociale (raccolta informazioni, consultazione, spazio per leggere e studiare, prestiti, assistenza per compiti ecc., assistenza per fonti) valutati rispettivamente con 6,61 e 6,99.
9. La forza dello SBA è l'inclusività. Il sistema bibliotecario di Ateneo è percepito come inclusivo e attento alle esigenze di persone con bisogni specifici. Su una scala da 1 a 9, quasi il 39% del campione ha attribuito un punteggio di 8 e 9 e solo il 2,44% un punteggio di 1 o 2.

CONCLUSIONI

I dati della ricerca evidenziano un chiaro apprezzamento per i servizi della biblioteca, che sono percepiti come un'opportunità per aumentare sia l'appagamento che l'utilità offerta agli utenti. In particolare, il mondo digitale appare di grande interesse. La frequentazione digitale ha una correlazione più forte con il benessere e la utilità rispetto alla frequentazione fisica, sebbene entrambe siano considerate fondamentali. Ciò suggerisce che il digitale non sostituirà i servizi fisici, ma li amplificherà, fornendo maggior accesso e migliorando l'esperienza complessiva degli utenti.

Rispetto agli scenari immaginati da Pauget, Tobelem, e Grenier (2024), lo scenario più probabile per le biblioteche di Roma sembra essere il primo “Continuazione e Ibridazione”, per 3 motivi:

1. **Ruolo ibrido e sociale della biblioteca:** Dalla ricerca emerge chiaramente che la biblioteca continua a essere percepita come un luogo fisico importante, ma con una crescente integrazione di servizi digitali. La domanda di spazi sociali e collaborativi, unita all'importanza di risorse digitali, è in linea con l'idea di una biblioteca ibrida. Questo implica una convivenza tra l'offerta fisica e digitale, mantenendo il ruolo della biblioteca come spazio di incontro e interazione sociale.
2. **Espansione dell'offerta:** Lo studio mostra che gli utenti non chiedono solo l'accesso a risorse tradizionali, ma desiderano anche servizi avanzati come il Wi-Fi, postazioni di lavoro e eventi culturali. Questo supporta l'idea che le biblioteche continueranno a svolgere il loro ruolo tradizionale, ma con una forte spinta verso l'innovazione e la collaborazione con altre istituzioni culturali.
3. **Crescente utilizzo della tecnologia:** La digitalizzazione è una componente chiave della biblioteca del futuro. Tuttavia, i servizi digitali non sostituiranno completamente gli spazi fisici, ma li potenzieranno. Ciò riflette lo scenario di ibridazione dove le biblioteche continuano a essere luoghi di riferimento, ma con un'integrazione sempre più forte della tecnologia per migliorare l'accesso e la fruizione delle risorse.

LIMITAZIONI

Pur non coinvolgendo un campione casuale rappresentativo della popolazione della città di Roma, la ricerca offre comunque un quadro interessante per disegnare la biblioteca che vorremmo.