

# Percezione degli utenti relativamente ai benefici delle ICT nelle biblioteche pubbliche in Italia

RELAZIONE FINALE

Marzo 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor and Rosanna Currenti



# Indice

<b>Quadro generale</b>	<b>3</b>
<b>1. Background e metodologia</b>	<b>6</b>
<b>2. Il panorama delle biblioteche pubbliche e la fornitura di internet</b>	<b>7</b>
<b>3. Utilizzo delle biblioteche e dei computer a disposizione del pubblico (PAC)</b>	<b>8</b>
<b>4. OPINIONI sulle biblioteche pubbliche</b>	<b>14</b>
<b>5. Formazione informale e non-formale</b>	<b>18</b>
<b>6. Utilizzo dei PAC A fini professionali e occupazionali</b>	<b>21</b>
<b>7. E-government e cittadinanza attiva</b>	<b>23</b>
<b>8. Impatto</b>	<b>24</b>

## Crediti

Gli autori della presente relazione sono grati per l'input e l'assistenza ricevuti dalle seguenti persone, che hanno contribuito a garantire il successo dell'iniziativa:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@I Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

## Esclusione di responsabilità

La presente relazione si basa sullo studio finanziato dalla Fondazione Bill & Melinda Gates. Le conclusioni ivi contenute sono quelle degli autori e non riflettono necessariamente le posizioni o le politiche della Fondazione Bill & Melinda Gates.

## Quadro generale

### Obiettivi e metodo di ricerca

TNS, una società di ricerca indipendente attiva a livello mondiale, è stata incaricata dalla Bill & Melinda Gates Foundation di condurre una ricerca in 17 paesi dell'UE al fine di identificare le percezioni e le tipologie di utilizzo delle biblioteche pubbliche. L'obiettivo della ricerca consiste nel comprendere l'impatto delle biblioteche pubbliche sulle vite degli utenti nell'UE.

La ricerca comprende:

- un seminario tra le parti coinvolte nello studio per discutere le priorità della ricerca;
- una ricerca a tavolino per collazionare i dati chiave relativi alle biblioteche;
- un'indagine su un campione rappresentativo della popolazione dai 15 anni in su in ciascuno dei 17 Paesi;
- un'indagine tra gli utenti delle biblioteche e quelli dei computer a disposizione del pubblico (Public Access Computer - PAC), dai 15 anni di età in su, condotta nelle biblioteche di ciascuno dei 17 Paesi; e
- una ricerca qualitativa tra gli utenti delle biblioteche e il personale delle stesse.

La presente relazione fornisce una breve panoramica dei risultati ottenuti in Italia e li mette a confronto con il totale dell'UE.

### Il panorama delle biblioteche pubbliche

- Secondo la ricerca a tavolino si stima che in Italia siano presenti 7.639 biblioteche pubbliche, ovvero 1,3 biblioteche ogni 10.000 abitanti, corrispondente alla media nel resto dell'UE.
- La percentuale di biblioteche pubbliche con accesso a internet in Italia è dell'81-100%, mentre nel resto d'Europa si attesta in media all'85%.

### Utilizzo delle biblioteche e dei computer a disposizione del pubblico (PAC)

- Si stima che 7,3 milioni di adulti in Italia, ovvero il 14% degli adulti presenti nel Paese, abbiano utilizzato una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi, un dato notevolmente al di sotto della media nel resto d'Europa, dove la percentuale si attesta al 23% (poco meno di un quarto di tutti gli adulti).
- Si stima che 0,8 milioni di adulti in Italia, il 2% di tutti gli adulti, abbiano utilizzato computer a disposizione del pubblico (PAC) negli ultimi 12 mesi, una percentuale notevolmente inferiore alla media degli adulti dell'UE, pari al 4%.
- Rispetto alla media dell'UE, gli utenti di PAC in Italia sono risultati essere prevalentemente donne, di età compresa tra i 25 e i 39 anni, residenti in città di piccole o medie dimensioni e che hanno interrotto gli studi a tempo pieno a 20 anni di età o successivamente.
- Risulta chiaro che in Italia il motivo principale che spinge all'utilizzo dei PAC è la mancanza di altre opzioni. Nel resto dell'UE il motivo principale dietro all'utilizzo di PAC è l'aspetto gratuito del servizio. Gli utenti di PAC in Italia hanno affermato con maggiore incidenza rispetto ad altri Paesi di non avere altre opzioni per l'accesso a internet e a un computer (27% e 22% in Italia rispetto al 19% e 19% nel resto dell'UE).
- Complessivamente si stima che 0,2 milioni di utenti di PAC in Italia non abbiano altri luoghi da cui poter accedere a internet o per potervi accedervi gratuitamente.
- Il valore attribuito al servizio PAC in Italia è risultato inferiore alla media UE. Circa un quarto (23%) degli utenti di PAC in Italia ha definito il servizio estremamente utile, una percentuale inferiore alla media UE (36%).

- La soddisfazione in materia di computer e internet nelle biblioteche pubbliche si è dimostrata ragionevolmente elevata tra gli utenti: l'82% degli utenti in Italia si è ritenuta soddisfatta, nonostante questo dato sia inferiore alla media UE (91%).

## Percezione e impatto delle biblioteche pubbliche

- In Italia, più di otto utenti di biblioteche su dieci ritengono importanti "l'accesso gratuito ai computer" e "l'accesso gratuito a internet" (rispetto a circa sette utenti di biblioteche su dieci nel resto d'Europa).
- La metà (50%) del grande pubblico in Italia (compresi sia gli utenti di biblioteche, sia chi non le utilizza) descrive le biblioteche come molto efficaci, efficaci o abbastanza efficaci nel soddisfare le esigenze della propria comunità locale. Questo dato è inferiore alla media nel resto dell'UE, pari al 64%.
- Secondo un quinto circa (22%) del pubblico in Italia, le biblioteche meriterebbero un maggiore supporto finanziario rispetto a quello di cui godono attualmente, una percentuale inferiore alla media UE (40%).
- Complessivamente, il 92% degli utenti di PAC in Italia afferma che l'utilizzo di PAC ha avuto almeno una conseguenza per la propria vita, una percentuale superiore alla media UE (83%) ed equivalente a circa 0,8 milioni di persone in Italia.
- Rispetto alla media UE, in Italia è stato riscontrato un numero minore di utenti delle biblioteche fortemente d'accordo con le affermazioni secondo cui "Le biblioteche pubbliche impiegano bibliotecari altamente qualificati" (26% in Italia, 43% nell'UE), "Sono accessibili a chiunque" (57% in Italia, 70% nell'UE) e "Sono accoglienti e amichevoli" (41% in Italia, 58% nell'UE).

## Formazione informale e non formale

- In Italia, il 43% degli utenti delle biblioteche ha partecipato a un'attività educativa presso una biblioteca negli ultimi 12 mesi, un dato superiore alla media UE (pari al 25%).

## Occupazione e utilizzo dei PAC a fini professionali

- Circa due quinti (42%) degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato i computer di una biblioteca nei 12 mesi precedenti per supportare attività relative all'occupazione, un dato superiore alla media UE (30%). Ciò significa che approssimativamente 0,4 milioni di utenti di PAC in Italia hanno utilizzato PAC per attività relative all'occupazione.
- Si stima che, in Italia, 69.000 utenti di PAC abbiano utilizzato un PAC al fine di candidarsi per un lavoro negli ultimi 12 mesi e che 25.000 adulti abbiano ottenuto un lavoro in questo modo.

## E-government e cittadinanza attiva

- L'indagine nelle biblioteche ha evidenziato che un terzo (33%) degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato PAC per interagire con enti pubblici nei 12 mesi precedenti all'intervista, un dato al di sopra della media UE, pari a uno su quattro (24%). Gli utenti di PAC in Italia hanno interagito con gli enti pubblici prevalentemente per ottenere informazioni dai siti Web di tali enti (23%) e per scaricare moduli ufficiali (22%).
- Complessivamente, il 45% degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato PAC per attività di partecipazione civica nei 3 mesi precedenti, una percentuale notevolmente superiore alla media degli utenti nel resto dell'UE (26%). Le due attività di partecipazione civica più comuni sono state la ricerca di informazioni sulle attività del governo UE/locale/nazionale (31% in Italia rispetto al 10% nell'UE) e la lettura e la pubblicazione di opinioni riguardanti tematiche civiche o politiche attraverso siti Web (28% in Italia rispetto al 14% nell'UE).

# 1. Background e metodologia

## 1.1 Contesto della ricerca

Le biblioteche pubbliche nell'Unione europea (UE) svolgono da tempo un ruolo importante nelle comunità, offrendo libero accesso all'informazione, assistenza da parte di bibliotecari qualificati e un luogo pubblico d'incontro. Poiché una partecipazione significativa all'interno della società richiede sempre più spesso l'accesso a risorse e informazioni digitali, numerose biblioteche pubbliche nell'UE hanno ampliato la propria offerta così da fornire accesso a Tecnologie di Informazione e Comunicazione (ICT) come computer e internet.

Vi sono sempre più prove tangibili dei modi in cui l'accesso pubblico alle ICT contribuisce allo sviluppo economico, sanitario, scolastico e sociale<sup>1</sup>. Ad esempio, lo Studio sull'impatto globale relativo all'accesso pubblico alle ICT, che prende in esame cinque Paesi in via di sviluppo, ha evidenziato che chi utilizza PAC ha riportato un impatto positivo in relazione a comunicazione (79%), istruzione (78%), accesso a informazioni governative (40%) e salute (37%). Più dell'80% dei servizi pubblici nell'UE è ora completamente disponibile online<sup>2</sup>: tuttavia, nel 2011, solamente il 41% della popolazione UE aveva utilizzato servizi governativi in formato elettronico.<sup>3</sup> Attualmente, alcuni europei si stanno avvicinando per la prima volta a internet o a un computer presso una biblioteca pubblica e per alcuni questo potrebbe rimanere l'unico luogo in cui poter accedere alle ICT (o dove poterle utilizzare senza dover sostenere costi superiori alle proprie possibilità)<sup>4</sup>.

Nel contesto della Strategia Europa 2020 per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, l'UE si è prefissata degli obiettivi ambiziosi in molte delle aree di sviluppo interessate dagli sforzi per l'accesso all'informazione, nello specifico: occupazione, innovazione, istruzione e inclusione sociale. Gli Stati Membri dell'UE devono raggiungere gli obiettivi prefissati in queste aree entro il 2020. Esistono prove aneddotiche a dimostrazione che l'accesso alle ICT attraverso le biblioteche pubbliche può sostenere l'implementazione delle politiche di coesione, istruzione e crescita relative alla Strategia Europa 2020, come le tappe fondamentali per l'inclusione e le competenze digitali descritte nell'Agenda digitale per l'Europa (una delle sette iniziative ammiraglie della Strategia) oppure la formazione informale e non-formale, citata in tre delle sette iniziative principali. In altri ambiti strategici, come il supporto ad una forza lavoro qualificata e le informazioni circa le opportunità di impiego, la funzione delle biblioteche pubbliche può risultare meno ovvia e occorrono ulteriori dati per dimostrare il loro contributo e assisterle nell'assicurarsi il sostegno dell'UE per il loro ruolo.

Questa ricerca, che comprende relazioni sia a livello nazionale che di UE, è stata commissionata dalla Bill & Melinda Gates Foundation per fare luce sul ruolo delle biblioteche pubbliche nel supporto alle politiche sociali ed economiche nel contesto della Strategia Europa 2020.

## 1.2 Obiettivi della ricerca

Il principale obiettivo della presente ricerca consiste nel comprendere l'impatto delle biblioteche pubbliche sulle vite degli utenti nell'UE.

---

<sup>1</sup> Consultare il sito dedicato a [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) per ulteriori dettagli in merito alla portata, alla natura e all'impatto dell'accesso pubblico alle tecnologie di informazione e comunicazione. Prendendo in considerazione biblioteche, telecentri e internet point, lo studio analizza il loro impatto in diversi ambiti, tra cui comunicazione e tempo libero, cultura e lingua, istruzione, occupazione e reddito, amministrazione e salute. Implementato dal [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA) dell'Università di Washington, lo studio rientra in un progetto di ricerca più ampio supportato dall'[International Development Research Centre](#) (IDRC) canadese e da un finanziamento all'IDRC da parte della [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

<sup>2</sup> [Eurostat](#), 2010

<sup>3</sup> [Eurostat](#), 2011

<sup>4</sup> Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). [Public access to ICTs: Sculpting the profile of users](#). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

### 1.3 Metodo di ricerca

La ricerca è stata condotta nei diciassette Paesi seguenti: Belgio, Bulgaria, Repubblica Ceca, Germania, Danimarca, Grecia, Spagna, Finlandia, Francia, Italia, Lituania, Lettonia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania e Regno Unito.

La ricerca si è snodata in diverse fasi. In primo luogo è stata condotta una ricerca a tavolino per collazionare le informazioni esistenti sul panorama delle biblioteche pubbliche nei Paesi analizzati, utilizzando fonti come l'IFLA, le statistiche delle biblioteche nazionali e locali, le associazioni di biblioteche locali, gli uffici di statistica nazionali, Eurostat, Eurobarometro e così via. Il lavoro d'indagine è stato eseguito in ottobre/novembre 2012.

- Un campione rappresentativo di 1.016 membri del pubblico con età minima di 15 anni è stato intervistato in Italia (17.816 nei 17 Paesi) in merito all'utilizzo delle biblioteche e dei computer nelle biblioteche, nonché ai propri atteggiamenti nei confronti delle biblioteche.
- Le interviste si sono svolte nelle biblioteche. In Italia sono state condotte 799 interviste con persone che non avevano utilizzato computer a disposizione del pubblico (PAC) nelle biblioteche (12.537 nei 17 Paesi) e 682 con coloro i quali li avevano utilizzati (11.716 nei 17 Paesi). Le interviste in Italia si sono svolte in 22 biblioteche selezionate e contattate con l'aiuto di un rappresentante del Comune di Milano. Il colloquio con gli intervistati è avvenuto faccia a faccia.
- È stata condotta una ricerca qualitativa sul campo composta, in ogni Paese, da cinque interviste approfondite della durata di 60 minuti ciascuna con i responsabili delle biblioteche e da quattro discussioni di gruppo della durata di 90 minuti ciascuna con utenti dei PAC. In ogni Paese sono state incluse almeno 3 biblioteche, sia in aree urbane che semi-rurali.

I risultati dell'indagine sono stati ponderati per garantire che gli esiti finali fossero rappresentativi della popolazione di ciascun Paese. La ponderazione è stata inoltre applicata per riequilibrare il peso di ogni Paese in seno ai totali paneuropei in proporzione alle dimensioni della popolazione.

### 1.4 La relazione

La presente relazione fornisce una breve panoramica dei risultati ottenuti in Italia e li mette a confronto con il totale dell'UE. I risultati dell'UE si basano sui dati rilevati nei 17 Paesi inclusi nel presente studio. Sono state stilate relazioni individuali per ciascun Paese analizzato, oltre a una relazione complessiva<sup>55</sup>.

Nel corso della presente relazione faremo riferimento ai seguenti termini:

- "Biblioteca": col significato di biblioteca pubblica, aperta a tutti, escludendo quindi le biblioteche universitarie e scolastiche.
- "Utilizzo/utente dei PAC": si riferisce all'utilizzo di un computer a disposizione del pubblico per accedere a internet presso una biblioteca pubblica e si basa su chi ha risposto in modo affermativo al seguente quesito:

*Ha utilizzato un computer a disposizione del pubblico per connettersi a Internet in una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi? Non consideri il suo PC o smartphone utilizzati in biblioteca.*

## 2. Il panorama delle biblioteche pubbliche e la fornitura di internet

---

<sup>5</sup> Quick, Prior, Toombs, Taylor and Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (finanziata dalla Fondazione Bill & Melinda Gates).

Si stima che in Italia siano presenti 7.639 biblioteche pubbliche (2012), ovvero 1,3 biblioteche ogni 10.000 abitanti, la stessa media presente nel resto dell'UE.

La rete bibliotecaria italiana comprende:

- 46 biblioteche statali, comprese le due biblioteche nazionali centrali di Roma e Firenze (queste 46 sono sotto l'autorità del Ministero per i Beni e le Attività Culturali - MiBAC)
- Comuni, università, scuole e chiese.

Nel 1972 la responsabilità legislativa in merito alle biblioteche degli enti locali e di interesse locale è stata trasferita alle regioni. I Comuni possono fondare e gestire biblioteche pubbliche, ma non sono obbligati a farlo.

Nel 2010 il costo totale per la gestione delle 46 biblioteche pubbliche statali è stato di circa 27 milioni di euro. I fondi sono stati ridotti drasticamente tra il 2005 e il 2010, e anche gli investimenti nelle tecnologie informatiche sono diminuiti di oltre 1 milione. In novembre del 2012 il MiBAC ha annunciato l'assegnazione di 6 milioni di euro in fondi supplementari per il mantenimento delle biblioteche pubbliche statali.

La percentuale di biblioteche pubbliche con accesso a internet in Italia è dell'81-100%.

I dati Eurostat (2011) relativi all'accesso a internet da casa dimostrano che l'Italia presenta un livello inferiore alla media, con il 62% della popolazione in grado di accedere a internet da casa, rispetto a una media del 73% nell'UE. È pertanto legittimo prevedere che la richiesta e l'utilizzo di servizi PAC siano più elevati in Italia rispetto ad altri Paesi.

### **3. Utilizzo delle biblioteche e dei computer a disposizione del pubblico (PAC)**

#### **3.1 Accesso alle biblioteche e ai PAC**

L'indagine sul grande pubblico ha rilevato che l'utilizzo delle biblioteche in Italia è al di sotto della media UE.

- Si stima che 7,3 milioni di adulti in Italia, ovvero il 14% degli adulti del Paese, abbiano utilizzato una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi, mentre nel resto d'Europa la percentuale si attesta al 23% (poco meno di un quarto di tutti gli adulti in Europa).
- Si stima che 4,1 milioni di adulti, meno di un decimo (8%) degli adulti in Italia, abbiano utilizzato una biblioteca almeno una volta al mese, contro una media UE del 14%.

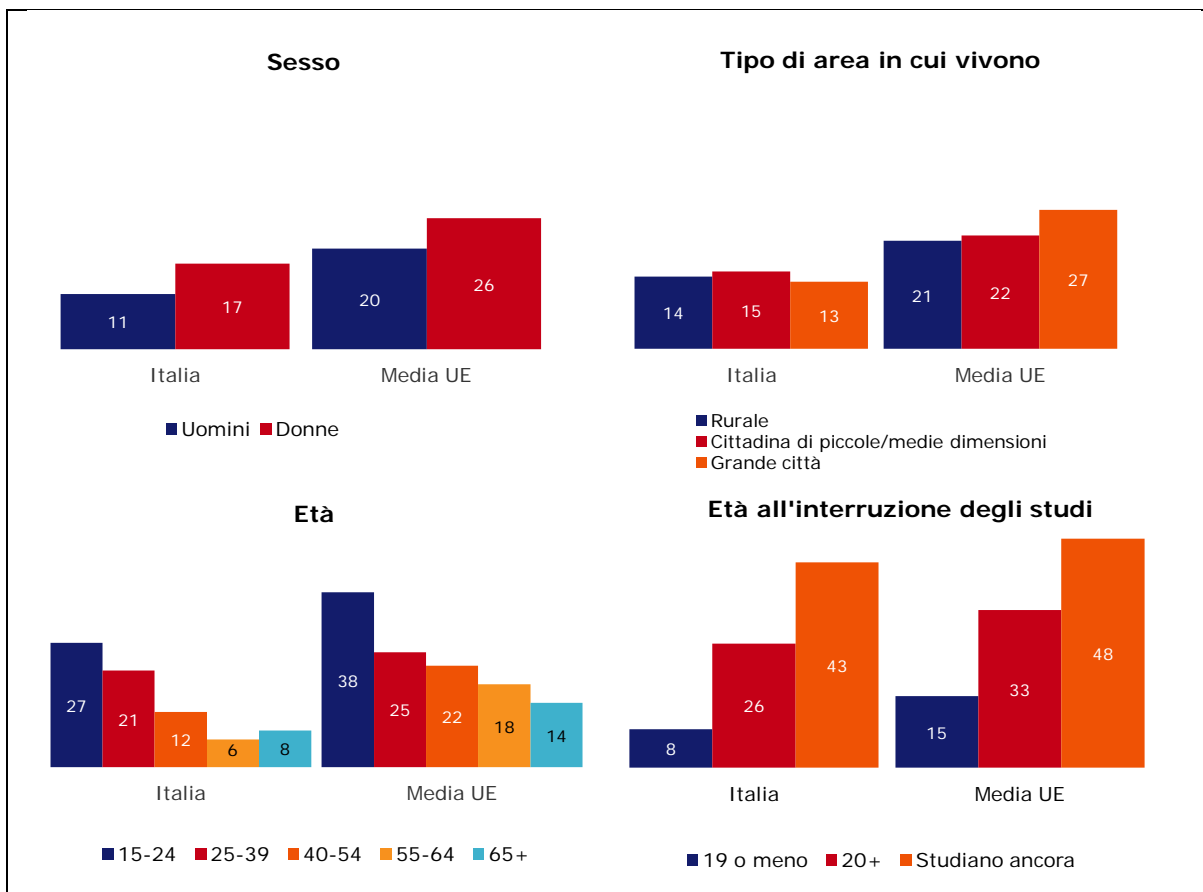
La prevalenza di utilizzo delle biblioteche negli ultimi 12 mesi da parte di diversi gruppi in Italia e nel resto dell'UE è illustrata nella Figura 1. In Italia:

- Le donne (17%) hanno utilizzato maggiormente le biblioteche rispetto agli uomini (11%), in linea con i dati raccolti nel resto dell'UE.
- L'utilizzo delle biblioteche in Italia diminuisce di pari passo con l'aumentare dell'età fino ai 55 anni (il 27% della fascia di età 15-24, il 21% della fascia di età 25-39, il 12% della fascia di età 40-54, il 6% della fascia di età 55-64 e l'8% di età pari o superiore ai 65 anni ha visitato una biblioteca nei 12 mesi precedenti all'intervista). L'utilizzo delle biblioteche in Italia è inferiore alla media UE in ogni fascia di età.
- L'utilizzo delle biblioteche si è dimostrato piuttosto uniforme nelle grandi città (13%), cittadine (15%) e zone rurali (14%).



- L'utilizzo delle biblioteche si è rivelato di molto superiore tra gli studenti: il 43% di questo gruppo ha utilizzato una biblioteca pubblica nei 12 mesi precedenti all'intervista, in linea con la media UE (48%).

**Figura 1: Percentuale di utilizzo di una biblioteca da parte di ciascun gruppo nei 12 mesi precedenti all'intervista**



Fonte: Indagine Omnibus – Q1. Si è recato/a presso una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi?  
 Base: Italia: tutti gli adulti (1.016), Uomini (491), Donne (525), 15-24 anni (125), 25-39 anni (195), 40-54 anni (322), 55-64 anni (146), 65+ anni (228), Grande città (182), Cittadina (558), Zona rurale (235), Terminati gli studi a 19 anni o prima (753), 20 anni o più (164), Studi non ancora terminati (92). UE: tutti gli adulti (17.816), Uomini (8.521), Donne (9.295), 15-24 anni (2.636), 25-39 anni (4.152), 40-54 anni (4.592), 55-64 anni (2.937), 65+ anni (3.496), Grande città (5.352), Cittadina (6.653), Zona rurale (5.633), Terminati gli studi a 19 anni o prima (9.943), 20 anni o più (5.500), Studi non ancora terminati (1.801).

Il profilo degli utenti delle biblioteche in Italia, rispetto al resto dell'UE, si è rivelato il seguente:

- il 37% degli utenti delle biblioteche in Italia è costituito da uomini, il 63% da donne, in linea con la media UE (42% uomini, 58% donne).
- Gli utenti in Italia hanno un profilo di età simile alla media UE: il 23% ha un'età compresa tra i 15-24 anni, il 34% tra i 25-39 anni, il 23% tra i 40-54 anni, il 6% tra i 55-64 anni e il 14% di età pari o superiore ai 65 anni, rispetto alla media UE del 25% di età compresa tra i 15-24 anni, il 26% tra i 25-39 anni, il 25% tra i 40-54 anni, il 12% tra i 55-64 anni e il 12% di età pari o superiore ai 65 anni.

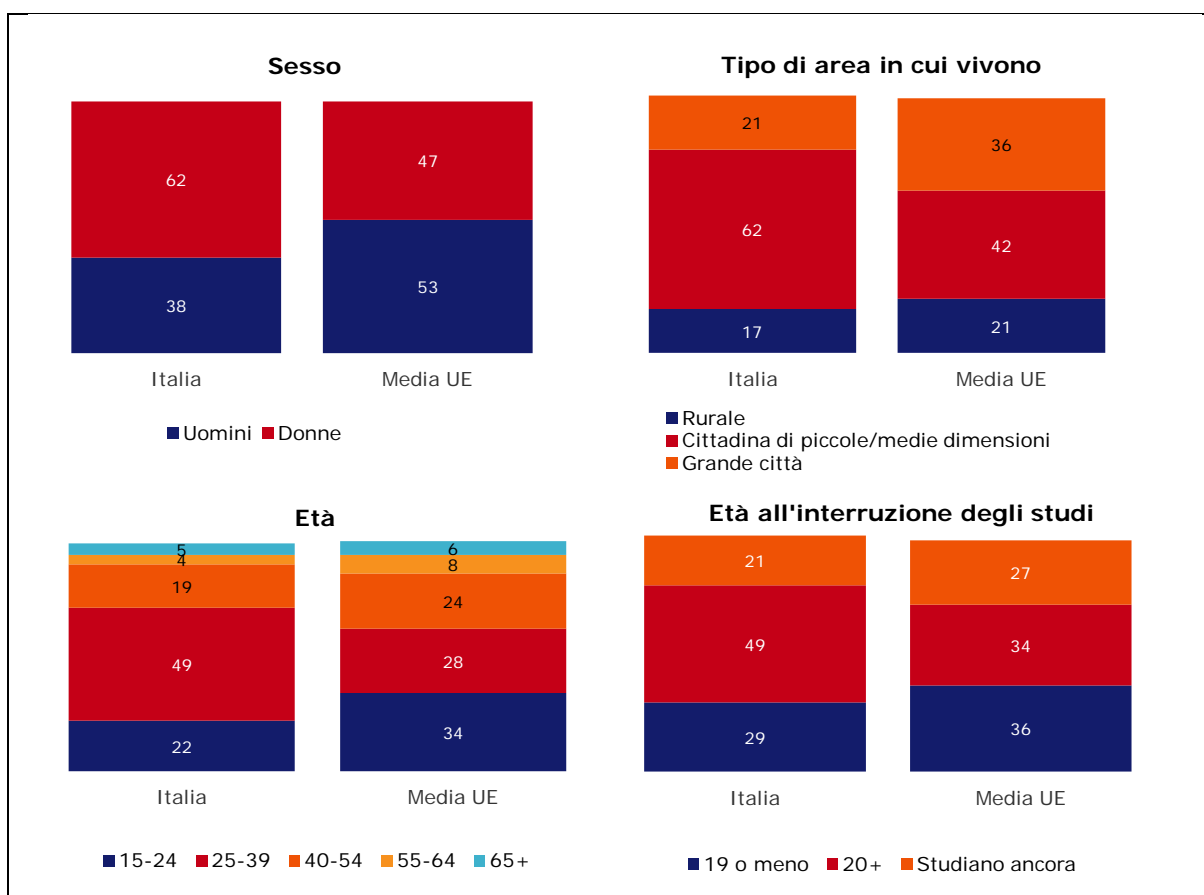
In Italia soltanto poco più di un decimo (12%) di chi si è recato presso una biblioteca nei 12 mesi precedenti all'intervista ha utilizzato un PAC, un dato inferiore alla media UE (14%). Quando è stato

chiesto a chi non aveva utilizzato un PAC quali fossero i motivi di tale scelta, il 44% ha dichiarato di non averne bisogno poiché dotato di un computer/internet a casa, mentre una minoranza significativa (5%) ha dichiarato di non sapere utilizzare un computer o internet, mettendo così in luce per le biblioteche il potenziale di espansione della propria base di utenti per i PAC.

Complessivamente l'indagine ha evidenziato che in Italia il 2% degli adulti ha utilizzato PAC nei 12 mesi precedenti, al di sotto della media degli adulti nei paesi dell'UE, pari al 4%. Si stima che si tratti di circa 0,8 milioni di adulti in Italia.

Rispetto alla media UE, gli utenti di PAC in Italia sono prevalentemente donne, di età compresa tra i 25 e i 39 anni, residenti in città di dimensioni piccole o medie e che hanno interrotto gli studi a tempo pieno a 20 anni di età o più tardi, come illustrato nella Figura 2.

**Figura 2: Profilo dei soggetti che hanno utilizzato un PAC nei 12 mesi precedenti all'intervista**



Fonte: Indagine nelle biblioteche – C4. Ha utilizzato un computer a disposizione del pubblico per connettersi a internet in una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi?

Base: Tutti gli utenti di PAC in Italia (682) e nell'UE (11.716).

In Italia, circa quattro quinti (39%) degli utenti ha utilizzato PAC una volta ogni tre mesi o con minore frequenza, al di sotto della media UE (47%). Il 20% degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato PAC almeno una volta a settimana, similmente al resto dell'UE con una media del 23%, mentre il 39% li ha utilizzati da una a tre volte al mese (contro il 29% nel resto dell'UE).

La ricerca qualitativa ha rilevato che nessuna delle biblioteche campione ha implementato una qualsiasi forma di incoraggiamento per ampliare l'accesso ai servizi ICT, principalmente perché ritenevano di essere già sovraccariche e che un numero superiore di utenti avrebbe causato liste di attesa più lunghe, ma anche perché supponevano che le biblioteche e i loro servizi fossero componenti culturali già ampiamente conosciute nelle rispettive aree locali.

*"La domanda è di molto superiore alla nostra offerta. Cerchiamo di non promuovere il servizio in quanto vi sono già troppi utenti." (Responsabile di biblioteca, area urbana, Italia).*

*"La nostra biblioteca è un punto di riferimento nel tessuto urbano: tutti la conoscono." (Responsabile di biblioteca, area semi-rurale, Italia).*

Le biblioteche con maggiore spirito di iniziativa hanno organizzato corsi rivolti a gruppi specifici di persone, quali utenti più anziani, non vedenti e immigrati. Alcune biblioteche hanno cercato di incoraggiare questi gruppi di utenti, ma invano.

*"Abbiamo persino acquistato alcune tastiere speciali per non vedenti, ma probabilmente preferiscono rimanere a casa perché dispongono di un'attrezzatura migliore" (Responsabile di biblioteca, area urbana, Italia).*

Agli utenti è stato chiesto il motivo principale alla base dell'utilizzo dei PAC. Gli studenti considerano le biblioteche un luogo utile per studiare, in quanto possono accedere facilmente a internet per le loro ricerche e ritrovarsi con gli amici per studiare insieme. Tra le altre motivazioni, il fatto che i servizi ICT delle biblioteche sono meno costosi rispetto alle copisterie o agli internet point della zona, e che la biblioteca rappresenta un ambiente tranquillo e sociale al tempo stesso che consente loro di uscire di casa.

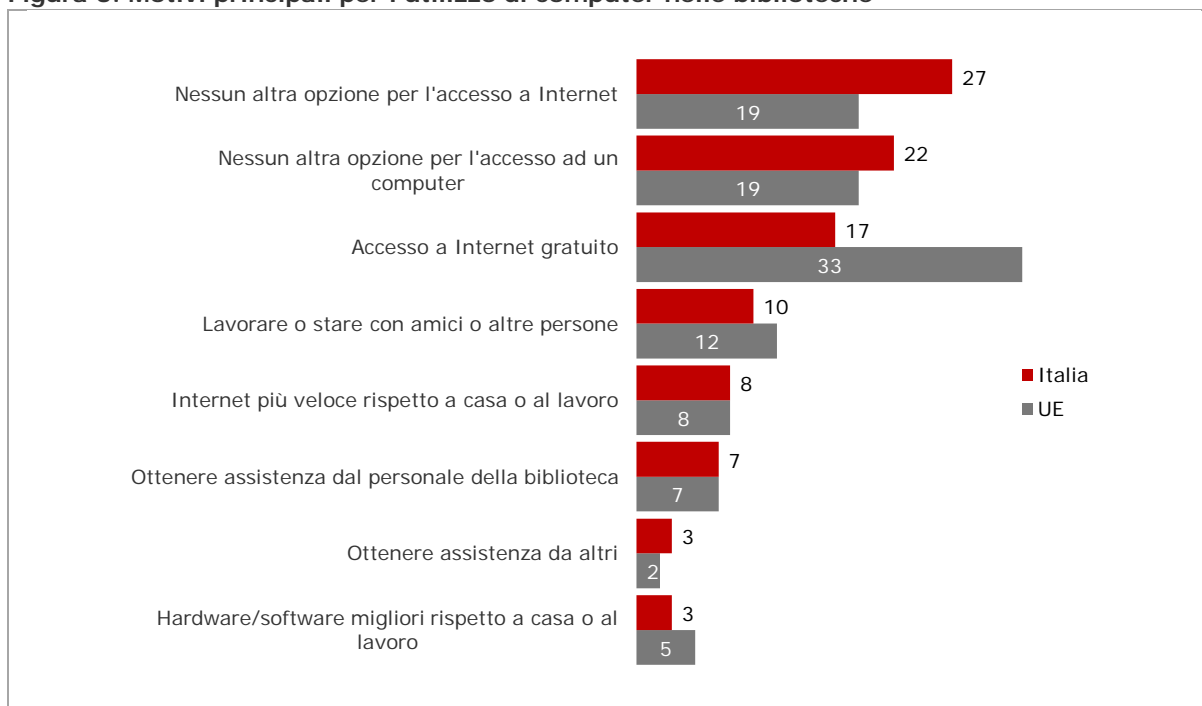
*"È un modo per stare con gli altri, per non rimanere rinchiusi nella propria stanza di fronte a una scrivania" (Utente, M, 25/39 anni).*

*"Vado in biblioteca perché è un ottimo punto di ritrovo per studiare con gli amici" (Utente recente, F, 16/24 anni).*

### **3.2 Motivi per l'utilizzo dei PAC**

Agli utenti di PAC intervistati in seno all'indagine nelle biblioteche è stato chiesto quali sono stati i motivi principali che li hanno spinti a utilizzare computer, internet e software nelle biblioteche pubbliche negli ultimi 12 mesi. Risulta chiaro che, in Italia, il motivo principale che spinge all'utilizzo di PAC è la mancanza di altre opzioni. Nel resto dell'UE, il motivo principale per l'utilizzo dei PAC è l'aspetto gratuito del servizio. Gli utenti di PAC in Italia hanno affermato con maggiore incidenza rispetto ad altri Paesi di non avere altre opzioni per l'accesso a internet e a un computer (27% e 22% in Italia rispetto al 19% e 19% nel resto dell'UE).

**Figura 3: Motivi principali per l'utilizzo di computer nelle biblioteche**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C8 Quali sono i motivi principali per cui ha scelto di utilizzare computer, Internet e software presso biblioteche pubbliche negli ultimi 12 mesi?

Base: Tutti gli utenti di PAC in Italia (682) e nell'UE (11.716).

Agli utenti di PAC sono state inoltre rivolte due domande più dirette relativamente alle opzioni a loro disposizione: innanzitutto, da quali altri luoghi potessero accedere a internet e, secondariamente, da quali altri luoghi potessero accedere a internet "gratuitamente". In Italia, l'8% degli utenti di PAC ha affermato di non avere altre opzioni per accedere a internet (contro l'11% nel resto dell'UE), e un ulteriore 17% di non avere a disposizione altre fonti per utilizzare internet gratuitamente (contro il 14% nel resto dell'UE). Complessivamente, si stima che 0,2 milioni di utenti di PAC in Italia (il 25% degli utenti di PAC) non abbiano a disposizione altri luoghi da cui poter accedere a internet o da cui potervi accedere gratuitamente.

Chi ha indicato di non avere altre opzioni per accedere a internet tende ad appartenere a gruppi "digitalmente esclusi" (e spesso "socialmente esclusi"), il che sottolinea chiaramente il ruolo dei PAC nel futuro della Strategia di crescita 2020 dell'UE. Nello specifico, i seguenti gruppi sono stati i più inclini a indicare di non avere altre opzioni:

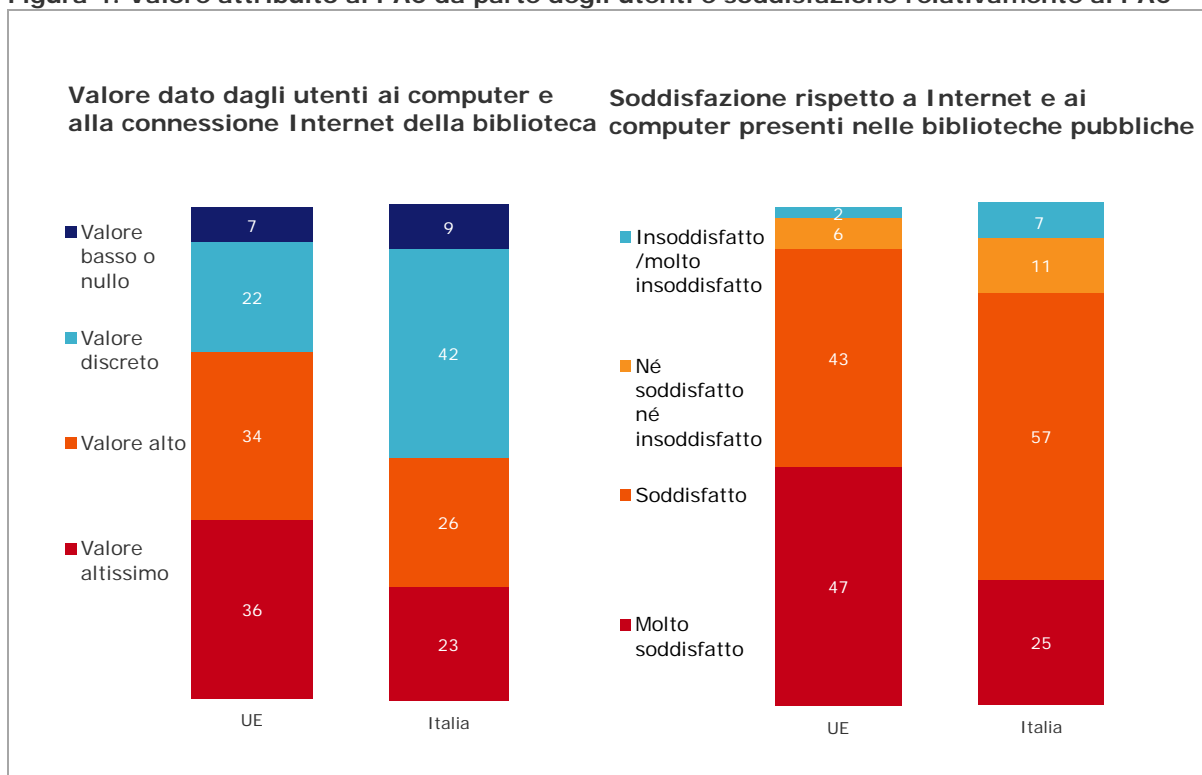
- Anziani: il 36% degli utenti di PAC di età pari o superiore ai 65 anni non dispone di un accesso a internet alternativo, contro il 5% degli utenti appartenenti alla fascia di età 15-24 anni.
- Disoccupati: il 14% non ha alternative per accedere a internet, contro il 3% di chi ha un lavoro.

Il valore attribuito al servizio PAC in Italia è stato inferiore alla media UE, come illustrato nella Figura 4. Complessivamente, il 91% degli utenti di PAC in Italia ha ritenuto utili i servizi informatici e la connessione a internet della biblioteca, contro il 92% di tutti gli utenti di PAC dell'UE. Solamente il 23% degli utenti di PAC in Italia ha definito il servizio "estremamente utile", contro il 36% nel resto dell'UE.

In Italia, la connessione a internet e i computer delle biblioteche sono considerati più utili dagli utenti di età pari o superiore ai 55 anni (il 45% di questo gruppo ha valutato i servizi come "estremamente utili").

La soddisfazione in materia di computer e internet nelle biblioteche pubbliche è risultata ragionevolmente elevata tra gli utenti, come illustrato nella Figura 4: l'82% degli utenti in Italia si è ritenuto soddisfatto. Ma ancora una volta, gli utenti in Italia sono stati però meno inclini ad affermare di essere soddisfatti di internet e dei computer forniti nelle biblioteche rispetto agli utenti dell'UE nella sua interezza: solamente un quarto (25%) degli utenti in Italia ha dichiarato di ritenersi molto soddisfatto, contro quasi la metà (47%) nel resto dell'UE.

**Figura 4: Valore attribuito ai PAC da parte degli utenti e soddisfazione relativamente ai PAC**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C30 Che valore dà ai computer e alla connessione Internet della biblioteca? e C31 Quanto si ritiene soddisfatto o insoddisfatto dell'accesso a Internet e ai computer disponibili presso le biblioteche pubbliche?

Base: Tutti gli utenti di PAC. Italia (682); UE (11.716)

In Italia, soltanto poco più della metà degli utenti di PAC (55%) ha dichiarato di trovare immediatamente un computer libero quando si reca in biblioteca per utilizzare un computer, mentre un ulteriore 24% ha affermato di dover attendere al massimo 10 minuti. Questi tempi di attesa sono superiori alla media rilevata nel resto dell'UE (il 72% degli utenti di PAC trova immediatamente un computer libero e un ulteriore 16% attende al massimo 10 minuti).

La ricerca qualitativa, secondo le dichiarazioni dei responsabili delle biblioteche (compresi quelli di livello più alto), ha rivelato che le biblioteche oggetto dello studio mettono a disposizione del pubblico da 13 a 22 computer con connessione a internet; una dispone inoltre di tablet ed e-reader. La maggior parte dispone di Windows 7 e Microsoft Office e tutte le biblioteche offrono una connessione Wi-Fi. Internet a banda larga è disponibile in tutte le biblioteche; alcune utilizzano la fibra ottica.

Nonostante sia gli utenti che i bibliotecari ritengano che i PAC disponibili siano piuttosto datati e consumati, essi sono considerati sufficienti per svolgere le attività richieste: l'acquisizione di computer più avanzati è percepita come desiderabile ma non realmente necessaria. Ad esempio, il personale non ritiene necessaria una connessione più veloce in quanto è proibito scaricare contenuti e la connessione ai siti di video in streaming è ristretta. Allo stesso modo, gli utenti sono consapevoli del fatto che le tipologie di operazioni che sono autorizzati a svolgere sui PAC sono relativamente semplici.

*"Abbiamo una connessione a banda larga, ma dato che è vietato connettersi a siti di download, è più che sufficiente. Abbiamo preferito evitare potenziali attività illegali." (Responsabile di biblioteca, area urbana, Italia).*

*"Per le attività che devono svolgere sono più che sufficienti." (Utente, F, 16/24 anni).*

Gli utenti sono generalmente dell'opinione che il numero di computer sia sufficiente, anche se alcuni cercano di evitare gli orari di punta per non trovare coda. Microsoft Office pare soddisfare la maggior parte delle esigenze; non sono richiesti software più specifici. L'unica limitazione percepita consiste nel limite di tempo imposto a ciascun utente per utilizzare i PAC.

*"Stai navigando su internet e la persona in coda dopo di te ti sta con il fiato sul collo in attesa che tu te ne vada!" (Utente, F, 40/64 anni).*

## **4. Opinioni sulle biblioteche pubbliche**

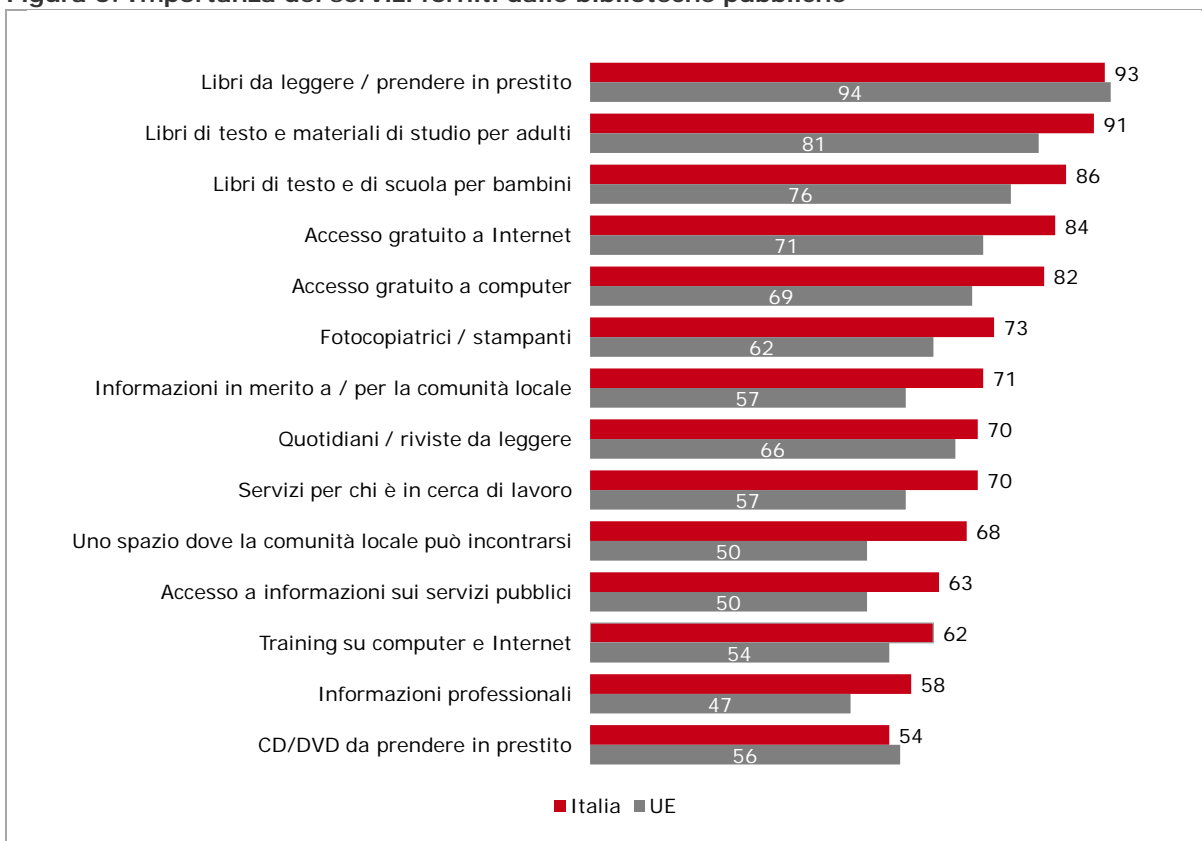
### **4.1 Importanza dei servizi bibliotecari**

Agli utenti delle biblioteche (sia di PAC che non) è stato chiesto di valutare su una scala di 5 punti (da "estremamente importante" a "per niente importante") ciascun elemento presente in un elenco di servizi che potrebbero essere forniti dalle biblioteche. La Figura 5 mostra la percentuale, in Italia e nel resto dell'UE, di utenti che hanno valutato ciascun servizio con un punteggio di 4 o 5 sulla scala proposta.

Non sorprende che il servizio essenziale di "libri da leggere/prendere in prestito" sia risultato il più importante: esso è stato valutato come importante dal 93% degli utenti in Italia (e dal 94% nell'UE), seguito da "materiali di studio e libri di testo per adulti" e "libri scolastici".

"Accesso gratuito a Internet" e "accesso gratuito ai computer" sono stati valutati altrettanto importanti da circa otto utenti di biblioteche su 10 in Italia, una percentuale superiore a quella europea (circa sette su dieci).

**Figura 5: Importanza dei servizi forniti dalle biblioteche pubbliche**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C15 Quanto è importante che questo servizio possa essere fornito dalle biblioteche pubbliche?

Base: Tutti gli utenti delle biblioteche in Italia (1.481) e nell'UE (24.253)

Rispetto alla media UE, gli utenti in Italia sono inoltre più inclini a ritenere importante la fornitura di formazione per acquisire competenze nell'utilizzo di Internet e computer (il 62% in Italia contro una media del 54% nell'UE).

Gli utenti delle biblioteche in Italia hanno sottolineato l'importanza delle biblioteche per la vita della comunità. Fornire un luogo di incontro per la comunità locale è considerato particolarmente importante tra gli utenti delle biblioteche in Italia (68% contro la media UE del 50%), così come la fornitura di informazioni in merito a o per la comunità locale (71% contro la media UE del 57%).

Dalla ricerca qualitativa è emerso che gli utenti considerano l'ambiente delle biblioteche in modo positivo, apprezzandone la tranquillità e l'efficienza che favoriscono la concentrazione. È inoltre emersa una percezione della biblioteca come un vero "centro culturale", dove gli abitanti del posto possono incontrarsi e socializzare.

*"È come andare in un centro commerciale: inizialmente vai lì per un libro, ma poi incontri un amico e andate insieme al bar". (Utente, F, 40/65 anni).*

*"Si trova nel centro della città, puoi arrivarci in un attimo; è un luogo conviviale, c'è gente, non è una biblioteca noiosa". (Utente recente, F, 40/65 anni).*

## 4.2 Efficacia e finanziamento delle biblioteche pubbliche

La metà (50%) del grande pubblico in Italia (compresi sia gli utenti di biblioteche, sia coloro i quali non le utilizzano) ritiene che le biblioteche siano molto efficaci, efficaci o abbastanza efficaci nel soddisfare le esigenze della propria comunità locale. Questo dato è inferiore alla media pari al 64% rilevata nei 17 Paesi dell'UE presi in esame. La percentuale di chi ha ritenuto che le biblioteche siano "molto efficaci" è stata dell'8% in Italia, contro la media UE del 14%.

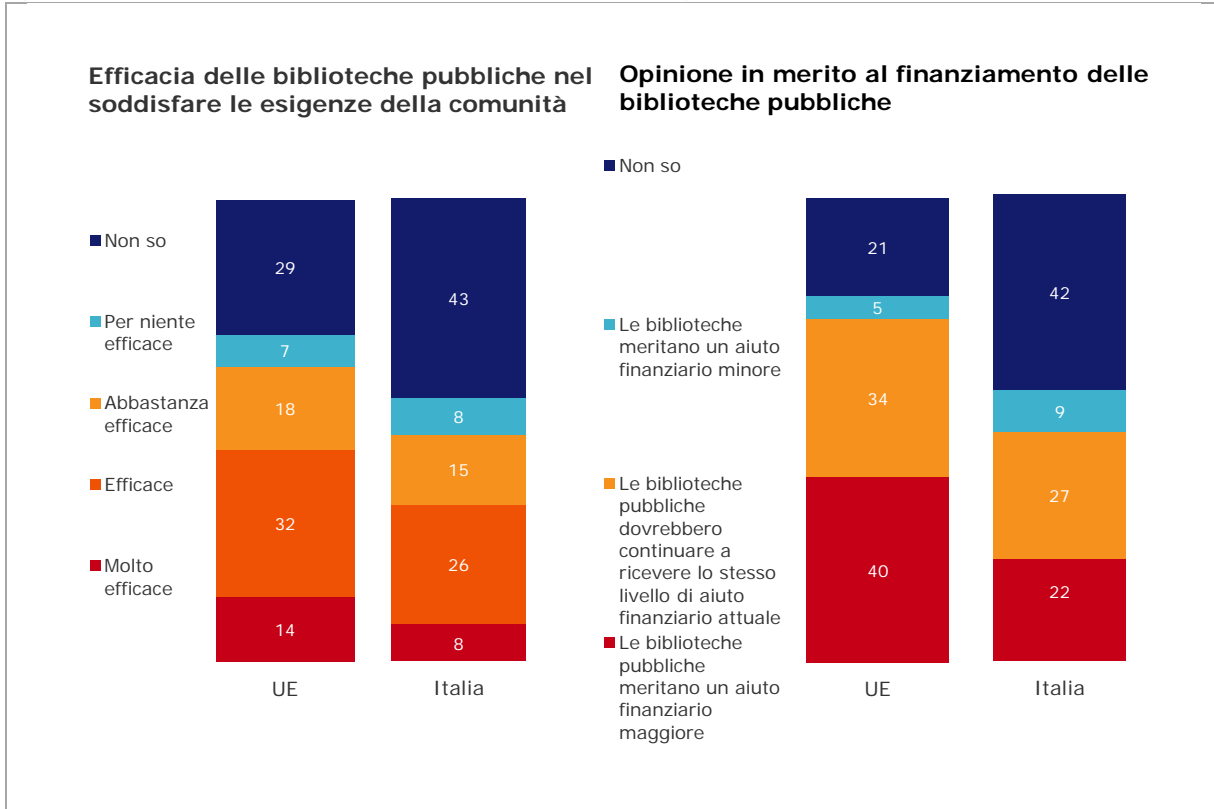
Gli utenti di biblioteche e gli utenti di PAC in Italia sono praticamente unanimi nell'affermare che le biblioteche rispondono efficacemente alle esigenze della propria comunità locale: il 92% di tutti gli utenti delle biblioteche ritiene che siano molto efficaci, arrivando al 100% tra gli utenti di PAC.

In Italia, circa un quinto (22%) del pubblico ritiene che le biblioteche meritino un maggiore supporto finanziario rispetto a quello di cui godono attualmente, una percentuale inferiore alla media di tutti i 17 Paesi UE (40%). Quasi tutti gli intervistati rimanenti hanno dichiarato che i finanziamenti dovrebbero rimanere invariati (27%) oppure non hanno espresso un'opinione (42%). Solamente il 9% del pubblico in Italia ritiene che le biblioteche meritino un supporto finanziario *inferiore*. L'elevata percentuale di coloro che si sono astenuti dal rispondere in Italia potrebbe indicare che, nel Paese, il grande pubblico non conosce l'attuale livello di supporto finanziario e, forse, ciò deriva dal fatto che la responsabilità dei servizi bibliotecari pubblici è di competenza regionale piuttosto che centralizzata.



Non sorprende il fatto che gli utenti delle biblioteche e gli utenti dei PAC siano più inclini dei non-utenti ad affermare che le biblioteche meritino un maggiore supporto finanziario: il 39% di tutti gli utenti delle biblioteche e il 34% degli utenti dei PAC si sono detti favorevoli a un supporto finanziario superiore per le biblioteche.

**Figura 6: Efficacia delle biblioteche pubbliche nel soddisfare le esigenze della comunità e opinione in merito al finanziamento delle biblioteche pubbliche**



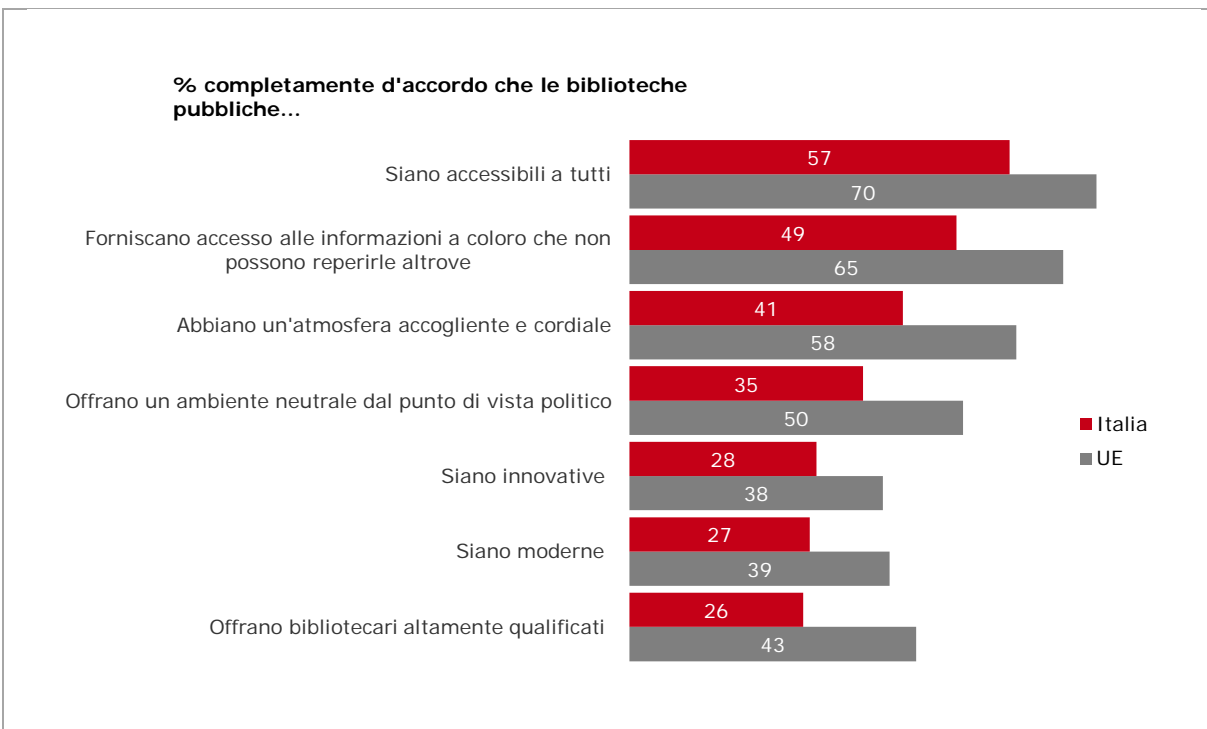
Fonte: Indagine Omnibus - Q6 In che misura ritiene che la Sua biblioteca pubblica locale risponda efficacemente alle esigenze della Sua comunità? e Q7 Quale delle seguenti affermazioni descrive al meglio la Sua opinione in merito all'attuale stanziamento di fondi per le biblioteche pubbliche?

Base: Tutti gli adulti in Italia (1.016) e nell'UE (17.816)

### 4.3 Percezione delle biblioteche pubbliche

A tutti gli utenti delle biblioteche è stato chiesto di esprimere le proprie opinioni in merito alle biblioteche pubbliche, domandando se fossero d'accordo o in disaccordo con una serie di affermazioni. La Figura 7 mostra le percentuali, in Italia e nell'UE, degli intervistati completamente d'accordo con ciascuna delle affermazioni seguenti. Gli utenti delle biblioteche in Italia si sono rivelati meno inclini rispetto alla media UE a trovarsi completamente d'accordo con tutte le affermazioni; le differenze più marcate rispetto alla media UE si sono avute per "impiegano bibliotecari altamente qualificati" (26% in Italia contro il 43% nell'UE) e "sono accoglienti e amichevoli" (41% in Italia contro il 58% nell'UE).

**Figura 7: Percezione delle biblioteche pubbliche**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C29 In che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni?  
Base: Tutti gli utenti delle biblioteche. Italia (1.481); UE (24.253)

## 5. Formazione informale e non formale

Le biblioteche pubbliche ricoprono un ruolo fondamentale nel fornire la componente non-formale/informale prevista dalla politica per la formazione continua della Commissione europea, specialmente per quanto riguarda l'*inclusione*. Il ruolo delle biblioteche nel fornire formazione agli utenti è stato esplorato chiedendo a tutti gli utenti delle biblioteche se avessero partecipato o meno ad attività educative in una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi.

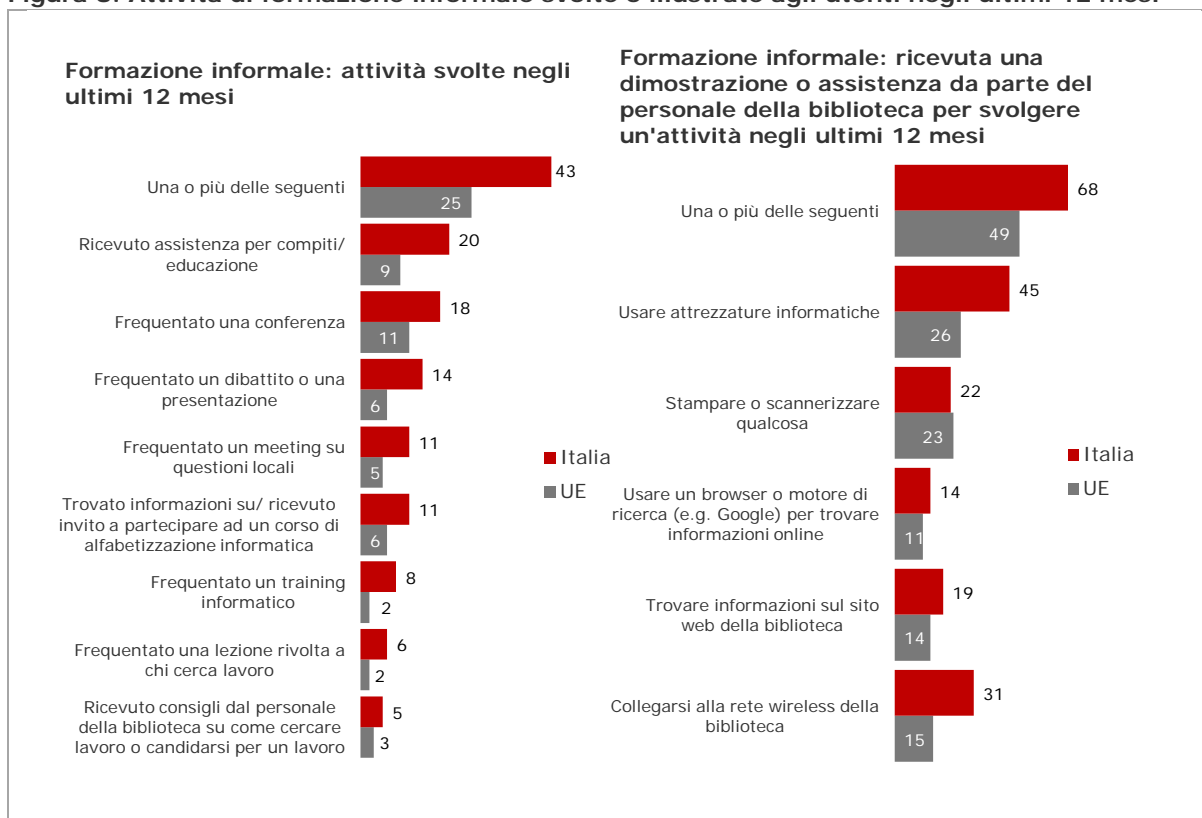
Complessivamente, in Italia il 43% ha partecipato a una delle attività educative menzionate e fornite nelle biblioteche negli ultimi 12 mesi, una percentuale al di sopra della media UE (pari al 25%).

I livelli di partecipazione a tutte le attività educative nelle biblioteche hanno evidenziato una tendenza ad essere superiori in Italia rispetto all'UE nel suo complesso (Figura 8). Tra le attività figurano:

- Ricevere assistenza per compiti o altre attività scolastiche o accademiche (20% contro il 9% della media UE)
- Partecipare a una lezione o conferenza (18% contro l'11% della media UE)
- Partecipare a una discussione, a un dibattito o a una presentazione (14% contro il 6% della media UE).

L'8% degli utenti delle biblioteche in Italia ha riferito di aver seguito una lezione di formazione sui computer negli ultimi 12 mesi, una percentuale superiore alla media UE. Ciò significa che circa 0,6 milioni di adulti in Italia hanno partecipato a una lezione di formazione sui computer presso una biblioteca negli ultimi 12 mesi.

**Figura 8: Attività di formazione informale svolte o illustrate agli utenti negli ultimi 12 mesi**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C16 Negli ultimi 12 mesi, ha svolto una o più delle seguenti attività in una biblioteca pubblica? e C17 Negli ultimi 12 mesi, il personale di una biblioteca pubblica Le ha mostrato come o Le ha fornito assistenza nell'eseguire una o più delle seguenti azioni?

Base: C16 - Tutti gli utenti delle biblioteche in Italia (1.481) e nell'UE (24.253). C17 - Tutti gli utenti di PAC in Italia (682) e nell'UE (11.716).

Come illustrato nella Figura 8, il personale delle biblioteche pubbliche riveste un ruolo importante nell'assistere gli utenti delle biblioteche nella formazione informale. Complessivamente, due terzi (68%) degli utenti delle biblioteche in Italia hanno ricevuto una dimostrazione o assistenza da parte del personale della biblioteca per eseguire un'attività negli ultimi 12 mesi, una percentuale superiore alla media UE (49%).

Le attività più comuni in cui il personale ha assistito gli utenti delle biblioteche sono state: aiutarli a connettersi alla rete internet wireless della biblioteca, utilizzare i computer e stampare o scannerizzare materiale.

La ricerca qualitativa ha rilevato diversi tipi di supporto forniti dal personale delle biblioteche relativamente all'utilizzo dei servizi ICT. Tra questi figurano:

- "Primo intervento" tecnico o assistenza di base, laddove un dipendente della biblioteca ha aiutato gli utenti a risolvere problemi tecnici.
- Consultazione digitale, laddove un utente ha chiesto al personale della biblioteca di eseguire una ricerca specifica su determinati argomenti.

- Consulenza informatica, laddove agli utenti sono state indicate le migliori soluzioni alle loro esigenze informatiche (soltanto una biblioteca del campione ha fornito questo livello di assistenza).

*"Spieghiamo quali programmi e siti Web aprire per svolgere le attività richieste (ad esempio, un modello per il CV europeo)." (Responsabile di biblioteca, area urbana, Italia).*

Alcune associazioni private hanno organizzato nei locali delle biblioteche attività formative più strutturate, tra cui corsi di informatica per immigrati, disoccupati, utenti con un'età minima di 55 anni, non vedenti e, nel caso di una biblioteca, un corso di informatica più avanzato relativamente a un software di interesse. Si è trattato prevalentemente di corsi tradizionali, tuttavia una biblioteca ha introdotto un corso di formazione informatica per anziani con approccio "uno a uno", dove un pensionato esperto insegnava a un altro anziano le basi dell'informatica. Questa metodologia ha prodotto risultati migliori rispetto alla formazione usuale in quanto è stata in grado di attenuare l'imbarazzo dell'allievo.

La consapevolezza degli utenti circa l'assistenza disponibile varia da una biblioteca all'altra. A Bologna, nessun utente ha chiesto suggerimenti, tranne uno che aveva notato la presenza di un addetto. Gli utenti di Milano sapevano di poter chiedere assistenza a un bibliotecario, ma presumevano che il personale della biblioteca fosse presente per monitorare il corretto utilizzo dell'attrezzatura o per prestare solamente un'assistenza di base, come fornire agli utenti i dati di accesso. A Cologno, gli utenti erano consapevoli del fatto che il personale presente al banco consultazioni fosse in grado di guidarli verso i siti giusti e di fornire loro un'assistenza attiva in caso di problemi.

*"Per chi non è molto esperto, sono davvero importanti. Sono sempre pronti ad aiutarti." (Utente recente, F, 25/39 anni)*

*"Cercavo informazioni sull'IMU e mi hanno aiutata a trovare il sito giusto." (Utente recente, F, 40/65 anni).*

In tutte le biblioteche, il ruolo del personale non è considerato quello di specialista in materia di ICT, bensì piuttosto quello di dipendente della biblioteca in grado di dare qualche consiglio. Complessivamente, l'opinione diffusa è che, in caso di problemi informatici molto gravi, il personale non sarebbe in grado di fornire assistenza.

*"Non sono ingegneri informatici, sono piuttosto dipendenti della biblioteca che sanno utilizzare un computer." (Utente recente, F, 25/39 anni).*

Nessuno degli utenti appartenenti al campione qualitativo si è detto a conoscenza dei corsi forniti dalla biblioteca, a eccezione dell'assistenza di base, ma è anche emerso uno scarso interesse nei confronti di tali servizi.

*"Sono già in grado di usare il computer, questi corsi non fanno per me." (Utente, M, 16/24 anni)*

L'assistenza fornita dal personale della biblioteca è risultata notevolmente più importante per gli utenti di età più avanzata rispetto agli studenti, i quali sono in grado di risolvere autonomamente problemi di questo tipo. Il fatto di poter chiedere assistenza ha rassicurato gli utenti meno esperti nell'uso delle ICT.

Solamente un utente sentito nell'ambito della ricerca qualitativa ha ricevuto formazione in biblioteca, un'attività organizzata da un ente esterno. Tale utente ha partecipato al corso poiché gratuito e specificamente rivolto agli anziani; le sue esperienze sono risultate positive grazie all'approccio disponibile e tollerante degli insegnanti.

*"C'è un corso svolto da pensionati: sono disponibili diversi orari, ti danno un computer e ti insegnano come utilizzarlo. Si tratta di un'attività organizzata dalla biblioteca: sono davvero gentili, disponibili, tolleranti!" (Utente recente, F, 40/65 anni)*

## **6. Utilizzo dei PAC a fini professionali e occupazionali**

Le biblioteche pubbliche svolgono un ruolo nell'offrire alla comunità non solo un accesso a competenze di livello superiore, ma anche al mondo del lavoro. Pertanto, il ruolo delle biblioteche pubbliche nell'aiutare i cittadini europei ad accedere a opportunità occupazionali è stata una tematica fondamentale all'interno della ricerca.

Due quinti (42%) degli utenti di PAC in Italia hanno utilizzato computer delle biblioteche nei 12 mesi precedenti all'intervista a sostegno di attività relative all'occupazione, un dato superiore alla media UE, pari invece al 30%. Ciò significa che approssimativamente 0,4 milioni di utenti di PAC in Italia hanno utilizzato PAC per attività relative all'occupazione.

Complessivamente, l'8% degli utenti di PAC in Italia (circa 69.000 adulti nel Paese) ha utilizzato un PAC per candidarsi per un posto di lavoro (in Italia o in un altro Paese dell'UE) negli ultimi 12 mesi. Il 36% degli intervistati candidatisi per un lavoro tramite PAC ha dichiarato di essere stato assunto. Ciò significa che, complessivamente, il 3% degli utenti di PAC in Italia (circa 25.000 adulti) si è candidato e ha ottenuto un lavoro utilizzando PAC negli ultimi 12 mesi.

Il personale delle biblioteche pubbliche ha anche la funzione di contribuire a supportare le attività PAC relative all'occupazione, come illustrato nella Figura 9: un quarto (23%) degli utenti di PAC in Italia ha indicato di aver ricevuto una dimostrazione o assistenza nell'eseguire attività PAC relative all'occupazione (il doppio rispetto alla media UE).

**Figura 9: Attività PAC relative all'occupazione svolte negli ultimi 12 mesi**

Attività relative all'occupazione: utilizzato i computer negli ultimi 12 mesi per...				Attività relative all'occupazione: ricevuto una dimostrazione/assistenza da parte del personale della biblioteca negli ultimi 12 mesi per...			
	%	Italia	UE		%	Italia	UE
<b>Una o più delle seguenti attività</b>		<b>42</b>	<b>30</b>	<b>Una o più delle seguenti attività</b>		<b>23</b>	<b>11</b>
Trovare informazioni su come cercare lavoro e/o candidarsi per un lavoro	15	15	14	Migliorare le competenze richieste nel Suo lavoro attuale	14	14	4
Cercare lavoro	14	14	13	Come scrivere un CV	10	10	5
Scrivere un CV o una lettera di presentazione	12	12	12	Come sviluppare le competenze necessarie per ottenere un lavoro	6	6	2
Migliorare le competenze richieste nel Suo lavoro attuale	23	23	11	Come cercare lavoro on-line (ad esempio, trovare un'azienda di collocamento, cercare informazioni su un datore di lavoro)	6	6	3
Candidarsi per lavori in questo paese	8	8	10	Come candidarsi per un lavoro on-line	5	5	2
Cercare informazioni relative a un datore di lavoro	8	8	8	Come cercare e candidarsi per lavori in altri paesi dell'Ue	4	4	1
Trovare un'azienda di collocamento	6	6	5				
Utilizzare fogli di lavoro/dati	6	6	3				
Cercare lavoro in altri paesi dell'Ue	10	10	2				
Candidarsi per lavori in altri paesi dell'Ue	5	5	1				

Fonte: Indagine nelle biblioteche - C18 Negli ultimi 12 mesi, ha utilizzato i computer disponibili nelle biblioteche pubbliche per... e C20 Negli ultimi 12 mesi, il personale di una biblioteca pubblica Le ha mostrato come/Le ha fornito assistenza nell'eseguire una o più delle seguenti azioni?

Base: Tutti gli utenti di PAC. Italia (682); UE (11.716).

Agli utenti di PAC è stato chiesto se avessero utilizzato i PAC per una serie di attività professionali negli ultimi 3 mesi. Più di un utente su sei in Italia (17%) ha utilizzato un PAC per trovare informazioni relative all'azienda per cui lavora, una percentuale inferiore alla media UE (20%). La stessa percentuale (17%) di utenti di PAC in Italia ha utilizzato un PAC per partecipare a reti professionali, una media superiore a quella UE (6%). Il 15% in Italia, contro il 4% della media UE, ha utilizzato un PAC per trovare luoghi o modi per vendere i propri beni o prodotti.

In due delle biblioteche della ricerca qualitativa l'assistenza in materia di occupazione è stata fornita offrendo agli utenti un elenco di siti per la ricerca del personale e assistenza nella stesura di un CV.

*"Un disoccupato doveva scrivere un CV per la prima volta: è venuto in biblioteca senza avere nessuna idea di come fare e il personale gli ha mostrato quale programma aprire e come compilarlo" (Responsabile di biblioteca, area urbana).*

## 7. E-government e cittadinanza attiva

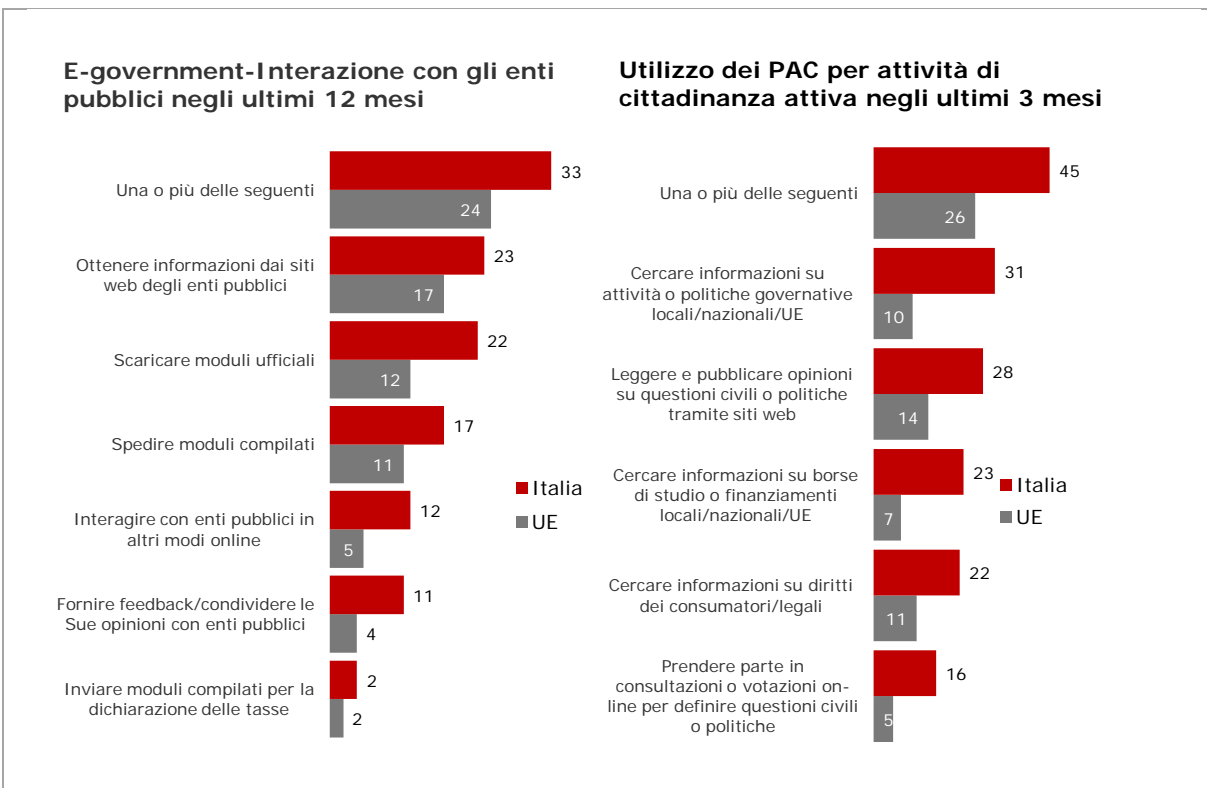
Nel contesto dell'agenda "Collegare l'Europa", le biblioteche pubbliche rappresentano una rete di punti di accesso digitale pubblici che possono contribuire alla fornitura efficace di accesso all'e-government. Agli utenti di computer è stato chiesto di descrivere la propria interazione con gli enti pubblici attraverso i PAC, come per esempio ottenere informazioni dai siti Web di tali enti, scaricare moduli ufficiali, inviare moduli compilati, fornire commenti/condividere opinioni o punti di vista con gli enti pubblici e qualsiasi altro modo in cui hanno interagito con gli enti pubblici online.

Secondo i dati Eurostat, l'utilizzo dell'e-government in Italia è inferiore alla media UE: in Italia il 22% degli adulti ha utilizzato internet negli ultimi 12 mesi per interagire con gli enti pubblici, contro il 41% del resto dell'UE. Rispetto alla media UE, i cittadini in Italia sono risultati anche meno inclini a utilizzare internet per ottenere informazioni dai siti Web degli enti pubblici (il 21% contro il 35%).

L'indagine nelle biblioteche ha rilevato che un terzo (33%) degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato PAC per interagire con gli enti pubblici negli ultimi 12 mesi, una percentuale superiore alla media UE, dove un utente di PAC su quattro (24%) ha interagito con l'e-government, e superiore anche al risultato Eurostat relativo a tutti gli adulti in Italia. Rispetto alla media UE, gli utenti di PAC in Italia si sono rivelati più inclini a utilizzare PAC per ottenere informazioni dai siti Web degli enti pubblici (23% in Italia contro il 17% nell'UE) e per scaricare moduli ufficiali (22% in Italia contro il 12% nell'UE).

Agli utenti di computer sono state inoltre poste domande in merito al loro utilizzo di PAC per attività relative alla partecipazione civica e alla cittadinanza attiva (Figura 10) Tra le aree interessate: la partecipazione civica (lettura/pubblicazione di opinioni, partecipazione a consultazioni online, petizioni, ecc.) e la ricerca di informazioni sui diritti legali o del consumatore, nonché sulle politiche o attività del governo, oppure su programmi di sussidio/finanziamento. Complessivamente, il 45% degli utenti di PAC in Italia ha utilizzato PAC per attività di partecipazione civica nei 3 mesi precedenti all'intervista, una percentuale notevolmente superiore alla media degli utenti nel resto dell'UE (26%). Le due attività di partecipazione civica più comuni sono state la ricerca di informazioni sulle attività del governo UE/locale/nazionale (31% in Italia rispetto al 10% nell'UE) e la lettura e la pubblicazione di opinioni riguardanti tematiche civiche o politiche attraverso siti Web (28% in Italia rispetto al 14% nell'UE).

Figura 10: E-government-Interazione con gli enti pubblici negli ultimi 12 mesi



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C23 Negli ultimi 12 mesi, ha interagito con enti pubblici su Internet utilizzando un computer presso una biblioteca pubblica per fini privati per le seguenti attività? e C10 Per quali delle seguenti attività ha utilizzato Internet sui computer presenti nelle biblioteche pubbliche negli ultimi 3 mesi?  
 Base: Tutti gli utenti di PAC. Italia (682); UE (11.716)

Nella ricerca qualitativa, i responsabili delle biblioteche hanno segnalato l'assistenza fornita dal personale per aiutare le persone a utilizzare servizi online al fine di accedere a sussidi pubblici e rimborsi previdenziali.

*"Alcune famiglie indigenti (tra cui immigrati) hanno potuto usufruire di sussidi pubblici disponibili solamente online. Sono venuti presso la nostra biblioteca e sono stati aiutati dal servizio di assistenza". (Responsabile di biblioteca, area urbana).*

*"L'anziano che ha potuto scaricare i moduli per ottenere un rimborso pensionistico: il servizio di assistenza lo ha aiutato a trovare il sito giusto". (Responsabile di biblioteca, area urbana).*

## 8. Impatto

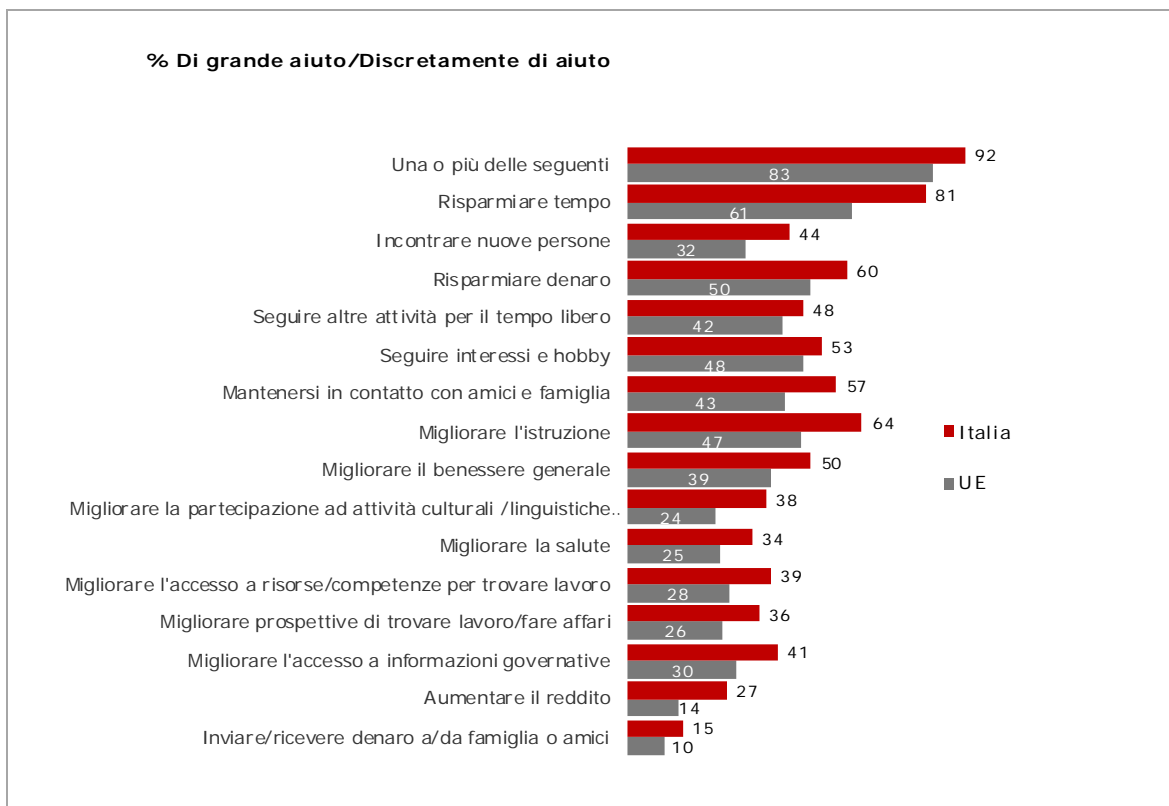
Uno degli obiettivi chiave di questa ricerca consiste nel valutare l'impatto sugli utenti di una maggiore partecipazione digitale attraverso l'utilizzo dei PAC. Questo dato è stato valutato chiedendo agli utenti di PAC quanto l'utilizzo di computer nelle biblioteche pubbliche negli ultimi 12 mesi sia stato loro di aiuto, coprendo un'ampia gamma di ambiti tra cui il risparmio di tempo e denaro e il maggiore accesso a risorse e informazioni.



Complessivamente, il 92% degli utenti di PAC in Italia ha affermato che l'utilizzo dei PAC è stato utile in almeno uno degli ambiti menzionati, una percentuale superiore alla media UE (83%) ed equivalente a circa 0,8 milioni di persone in Italia.

La Figura 11 mostra le percentuali di persone per cui l'utilizzo di PAC è stato utile in ciascun ambito, in Italia e nel resto dell'UE.

**Figura 11: Impatto dei PAC sulla vita degli utenti**



Fonte: Indagine nelle biblioteche - C28 Negli ultimi 12 mesi, l'utilizzo dei computer disponibili presso le biblioteche pubbliche Le è stato di aiuto nei seguenti ambiti?  
 Base: C28 - Utenti di PAC in Italia (682) e nell'UE (11.716).

Oltre che per risparmiare tempo in generale (81% Italia, 61% UE), l'utilizzo di PAC è stato giudicato utile per migliorare l'istruzione (64% Italia, 47% UE) e per risparmiare denaro (60% Italia, 50% UE).

L'utilizzo di PAC è stato inoltre giudicato utile in una serie di ambiti sociali e relativi al tempo libero, come tenersi in contatto con amici e parenti (57% Italia, 43% UE) e coltivare interessi e hobby (53% Italia, 48% UE).

Complessivamente, si stima che in Italia l'utilizzo dei PAC negli ultimi 12 mesi abbia aiutato:

- 0,6 milioni di persone a migliorare la propria istruzione
- 0,5 milioni di persone a risparmiare denaro
- 0,3 milioni di persone a potenziare il proprio accesso alle risorse necessarie per trovare lavoro
- 0,4 milioni di persone a potenziare il proprio accesso ai servizi informativi del governo
- 0,3 milioni di persone a migliorare la propria occupazione o le prospettive professionali
- 0,2 milioni di persone a incrementare il proprio reddito.

La ricerca qualitativa non ha rivelato significativi impatti positivi dell'utilizzo di PAC, in parte perché gli utenti avevano ricevuto la maggior parte dell'assistenza in materia di ICT al di fuori delle biblioteche e in parte perché la valutazione e i commenti in merito all'impatto delle ICT sugli utenti sono stati minimi. L'unico utente ad avere riportato un impatto positivo delle ICT nelle biblioteche è stata una signora che aveva partecipato a un corso in biblioteca, grazie al quale è divenuta più indipendente e sicura di sé nell'utilizzo del proprio PC a casa.

*"Ora non devo più chiedere aiuto a mia figlia quando sono a casa." (Utente recente, F, 40/65 anni).*

In realtà, in una biblioteca sono emersi alcuni commenti negativi circa l'utilizzo dei PAC: gli utenti hanno riferito di avere paura a svolgere attività come leggere e-mail e utilizzare l'internet banking a causa di preoccupazioni in materia di privacy e sicurezza.

*"Non eseguo trasferimenti di denaro perché magari i dati vengono salvati da qualche altra parte." (Utente recente, F, 40/64 anni)*

Il personale della biblioteca ritiene di non essere in grado di identificare l'impatto sugli utenti dei corsi ICT organizzati dalla biblioteca poiché essi non sono gestiti dalla biblioteca in quanto tale, bensì da fornitori esterni. Tuttavia sono state fornite prove aneddotiche di benefici ottenuti dagli utenti che hanno usufruito del servizio, ad esempio scoprire libri elettronici e passare poi ad acquistarli, imparare a scrivere un CV e accedere a sussidi pubblici e a rimborsi previdenziali online.