

Maria Stella Rasetti  
Direttrice della Biblioteca Comunale "Renato Fucini" di Empoli  
m.rasetti@comune.empoli.fi.it

**Prove tecniche di investigazione**  
**Leggere tra via Cavour e via Ridolfi**  
**Una prima indagine sui lettori di Empoli, tra accesso al prestito della biblioteca e comportamenti di acquisto in libreria**

**Indice:**

1. La lettura a Empoli
  2. L'alleanza tra libreria e biblioteca
  3. Il contesto dell'indagine
  4. Il punto di partenza dell'indagine
  5. Indagine, ma quanto mi costi...
  6. L'organizzazione dello stage
  7. Bando alle ciance
  8. I risultati dell'indagine in biblioteca
  9. I risultati dell'indagine in libreria
  10. Conclusioni
  11. Ringraziamenti
- Appendice: Il colloquio-intervista con le stagiste

## **1. La lettura a Empoli**

A Empoli in via Cavour c'è la biblioteca civica. Siamo in pieno centro storico, a due passi dal duomo. La biblioteca occupa il complesso monumentale più grande della città, costituito dal cinquecentesco Convento degli Agostiniani, restaurato negli anni Ottanta, e da un edificio ottocentesco, imponente e amato da tutti, ma con un gran bisogno di ristrutturazione. In oltre tremila metri quadrati, tra spazi chiusi e spazi aperti, la Fucini è lì da quasi duecento anni: tutti sanno che c'è, anche se sono ancora in molti – non tantissimi, se non altro rispetto alle medie regionali e nazionali – a non averne mai varcato la soglia. Ventimila gli iscritti, su una popolazione di quarantaseimila abitanti; quasi novantamila i prestiti del 2004, centomila quelli previsti a fine 2005.

Due prestiti per abitante: merito di quello spirito critico e battagliero che caratterizza – al di là degli stereotipi – i borghi e le città della Toscana centrale: la gente si informa, si documenta, approfondisce; è abituata a fare così da sempre, mica si lascia incantare dalla televisione di Berlusconi. Tanto più che da queste parti, quando si parla di Canale 5, non ci si riferisce alla tv ammiraglia del Presidente del Consiglio, ma a Antenna 5, una emittente che parla dei fatti della zona (e parla spesso, sempre bene, della biblioteca), con servizi di approfondimento degni di sigle più blasonate.

Girato l'angolo di via Cavour, ci si trova in via Ridolfi. Cosimo Ridolfi fu un patrizio fiorentino dell'Ottocento, ancor oggi famoso per la sua scuola di agricoltura sperimentale a Castelfiorentino (sede di una biblioteca sorella di quella empolesse: la Vallesiana, madre delle "biblioteche fuori di sé"). In via Ridolfi, appunto, si trova la libreria Rinascita, gestita da sette donne in gambissima e piene di progetti. La

libreria ha aperto nel 1979, ed è diventata cooperativa nel 1985; ha 365 soci, di cui sette – appunto – le socie lavoratrici. Il nome la dice lunga in termini di *imprinting* culturale. D'altronde siamo a Empoli, dove l'elezione dell'ultimo sindaco con poco meno del 60% dei suffragi ha aperto nei Democratici di Sinistra, che qui tutti chiamano ancora "il Partito", un acceso dibattito sui motivi di una così grave flessione nei consensi.

Altre librerie di queste dimensioni non ce ne sono: sia nel capoluogo che nelle frazioni si trova qualche cartolibreria, ma senza le pretese di Rinascita. Ce n'è stata un'altra, fino a un paio d'anni fa, che però non ha retto ai comandamenti del Dio Mercato, e si è lasciata sostituire da una scintillante e sofisticata boutique piena di griffe famose.

Anche la libreria se la passa bene: nel 2004 dichiara di aver fatturato 1.885.457 euro, attraverso la vendita di 31.636 titoli per un totale di 144.516 copie. Dunque, secondo il principio del pollo, nell'ultimo anno ogni empoiese ha tirato fuori dal borsellino 41 euro per comprare 3 libri. Non male, per essere in Italia.

## **2. L'alleanza tra libreria e biblioteca**

Libreria e biblioteca vanno d'accordo. La Fucini compra da Rinascita quasi tutte le novità editoriali e tutte le richieste d'acquisto, garantendole un canale di vendita costantemente alimentato. Per non parlare dei percorsi bibliografici: quei gadget di lettura che la biblioteca sforna a getto continuo, e che la gente tira fuori dalla borsa a Rinascita, per comprarsi qualcuno dei titoli segnalati. Si sa, per quanti sforzi possa fare, la biblioteca non compra più di due copie dei libri che promuove ed è facile rimanere all'asciutto.

Che la biblioteca faccia bene alla libreria le donne di Rinascita l'hanno sempre saputo: tant'è vero che hanno aderito da subito alla

campagna "No pago", riconoscendo con chiarezza alla biblioteca il ruolo di alimentatore e sollecitatore di quell'abitudine alla lettura che fa scegliere ad un consumatore di destinare i suoi soldi all'acquisto di un libro piuttosto che di una borsa o di una T-shirt (l'esempio non è casuale: non avete idea di quanti negozi di abbigliamento ci siano da queste parti).

Gli esperti parlano di "allocazione strategica delle risorse": in parole povere un cittadino, affinché preferisca spendere i soldi in un libro anziché in una T-shirt, deve sentire la lettura in linea con il proprio modo di essere, apparire e costruirsi come individuo nella relazione con gli altri. Ciò accade quando è convinto che leggere sia una pratica non solo piacevole e gratificante, ma rilevante rispetto al complesso delle sue scelte di vita. Comprando un libro, insomma, egli decide di aggiungere un nuovo mattone alla costruzione della sua biografia individuale, allineandolo accanto agli altri che ha già posto. Spende i suoi soldi in ciò che gli permette di confermare di essere quello che è e lo avvicina a ciò che vuole diventare. Ecco allora che in libreria entrerà solo se avrà riconosciuto il prodotto-libro come utile per questa conferma.

Le donne di Rinascita conoscono il mondo, e sanno che in Italia si comprano pochi libri perché la lettura, anche quando non è apertamente osteggiata, occupa un posto di retroguardia nei comportamenti scelti per rafforzare la costruzione biografica, a meno che non scatti qualcosa che alla lettura faccia scalare posizioni su posizioni, fino a permetterle di affacciarsi sull'orlo del portafoglio. Questo clic è uno dei miracoli meno svelati dell'azione culturale: può trattarsi del contagio familiare (niente di più potente, per diventare buoni lettori, che vedere i propri genitori trarre genuino piacere dai libri) o di un insegnante in grado di trasmettere la propria passione. A portare sulla "cattiva strada" della lettura può essere un amico, un fidanzato, una compagna di studi o un collega di lavoro che ci consiglia un libro capace di aprirci un mondo nuovo.

Qualche volta, appunto, può anche essere la biblioteca, specie quando prova ad essere seducente e sediziosa (come direbbe Luca Ferrieri): le animazioni, le visite guidate, gli incontri con gli autori, i gruppi di lettura, i giochi a premi, le mostre, le vetrine bibliografiche con i pupazzi, i *gadgets* e gli omaggi qualche vittima la devono pur mietere, ogni tanto. Con tutto quell'ambaradan promozionale, qualche cittadino cade nella trappola e finisce col tornare in biblioteca, contento di aver trovato un buon modo per passare il tempo alla stazione ferroviaria (i ritardi sulla linea Pisa-Firenze sono sempre epici), o per procacciarsi una promettente alternativa ai programmi della tv-spazzatura.

Le donne di Rinascita non si limitano a conoscere il mondo e a fare le operatrici culturali: fanno anche business, e sanno quindi che una biblioteca in grado di fare molti prestiti concorre a creare condizioni più favorevoli affinché la libreria fatturi molte vendite. L'uso della biblioteca non è alternativo all'uso della libreria, ma può addirittura incentivarlo, giacché un prestito non è una mancata vendita, ma rafforza la pratica che orienta all'acquisto.

Quindi, tutto chiaro: la posizione di certi editori a favore del prestito a pagamento nelle biblioteche pubbliche, a titolo di risarcimento per il mancato guadagno, è sbagliata dal punto di vista del business, oltre che da quello culturale e sociale.

### **3. Il contesto dell'indagine**

Un conto è essere convinti di una cosa, un altro è vederla dimostrata nei fatti. Ecco dunque l'indagine di cui si dà conto in queste pagine, resa possibile dalla collaborazione con il Liceo Ginnasio "Virgilio" di Empoli, che ha messo a disposizione due studentesse per una settimana, dal 22 al 26 novembre 2004, per lo svolgimento di uno *stage* formativo di alternanza studio-lavoro. Inutile dire che pochi giorni di raccolta dati forniscano una mèsse di informazioni piuttosto contenuta;

inutile dire che una libreria e una biblioteca costituiscano un bacino di riferimento troppo piccolo per offrire un quadro di significato più che locale.

In queste misure lillipuziane si trovano però alcuni aspetti positivi, che possono rendere non insignificanti i risultati ottenuti:

- 1) il periodo sottoposto a indagine, sia pure contenuto, è stato per entrambe le istituzioni un periodo normale, non segnato da eventi particolari in grado di attivare comportamenti difforni dalla media;
- 2) le rilevazioni sono state realizzate in contemporanea sulle due sedi (con alcuni correttivi dovuti agli scostamenti nelle ore e nei giorni di apertura al pubblico), permettendo aggregazioni di dati per le diverse fasce orarie di accesso ai due servizi, allo scopo di far emergere eventuali diversità di comportamento nei diversi target di clienti e utenti;
- 3) le domande sono state ridotte al minimo, per incentivare la partecipazione del pubblico all'indagine ed accrescere il numero delle rilevazioni;
- 4) le domande hanno teso ad accertare l'esistenza del comportamento "complementare" (l'acquisto di libri per gli utenti della biblioteca, il prestito per i clienti della libreria) nella sua modalità più generale, e non limitata all'accesso ai servizi dei due partner oggetto d'indagine. Non si voleva accertare se i clienti di Rinascita fossero anche utenti della Fucini e viceversa, bensì se tra i clienti di Rinascita ci fossero utilizzatori di biblioteche *tout court*, e se tra gli utenti della Fucini ci fossero acquirenti di libri. Questo ampliamento dello spettro di risposta è stato adottato tenendo conto non solo dell'alto tasso di mobilità dei cittadini empolesi, ma anche della opportunità di rilevare il comportamento di acquisto o di prestito indipendentemente dalla sede della sua attuazione: in gioco, infatti, non c'era l'efficienza degli specifici partner, ma semmai l'appetibilità

dell'insieme delle biblioteche e dell'insieme delle librerie agli occhi dei singoli;

- 5) una domanda, apparentemente estranea alle relazioni tra libreria e biblioteca, ha teso ad evidenziare un terzo comportamento di accesso alla lettura di rado sottoposto ad indagine specifica: quello che conduce al consumo di libri a partire da doni, omaggi o prestiti interpersonali.

#### **4. Il punto di partenza dell'indagine**

L'idea-guida del progetto ha previsto di ricercare i possibili legami tra comportamenti di acquisto e comportamenti di prestito, per misurarne il grado di compresenza. Non abbiamo mai pensato di compiere un'indagine neutra: sapevamo di essere guidati dall'intendimento di portare acqua al mulino della campagna a favore del prestito gratuito in biblioteca; speravamo di trovare sostegno alle nostre convinzioni, ma ovviamente non avremmo battuto ciglio se le cifre ci avessero dato torto.

Niente di strano in tutto ciò: qualunque manuale di ricerca sociale ricorda fin dalle prime pagine che la ricerca neutra non esiste, ma che si cerca sempre qualcosa in vista di uno scopo; tutto sta impostare l'indagine in modo tale da permettere ai dati raccolti non solo di validare, ma anche far cadere le nostre ipotesi di partenza.

Questa la teoria costruita "a naso", che mettevamo popperianamente nelle condizioni di essere falsificata: che il grado di sovrapposizione tra scelte di acquisto e di prestito fosse molto alto, e che, tolta una piccola fascia di "happy few" (le persone che amano comprare i libri che leggono e perciò non frequentano le biblioteche), la stragrande maggioranza degli acquirenti di libri fosse rappresentata da utilizzatori di biblioteche, e che del pari la più parte degli utenti di biblioteca aprisse volentieri il portafoglio per comprare libri. Questa

ipotesi di partenza, militante e "ottimistica", è stata parzialmente smentita dai risultati dell'indagine, e quindi ha avuto bisogno di essere rideclinata in modo diverso.

### **5. Indagine, ma quanto mi costi...**

Un altro elemento di cui tenere conto è che l'indagine non ha generato alcun costo a carico della biblioteca: le ragazze incaricate delle rilevazioni hanno svolto il proprio intervento nel quadro di uno *stage* privo di oneri (persino le polizze assicurative che ne hanno coperto la permanenza in biblioteca sono state accese dalla scuola), e si è deciso di non contare sulla collaborazione di esperti esterni.

Si è scelto, con una baldanza che confina a sinistra con il sereno realismo dell'operatività e a destra con le pericolose illusioni dell'autarchia, di approfittare dell'occasione dello *stage* per sperimentare una prima forma di rilevazione, nella chiara consapevolezza:

- 1) che qualunque castroneria nell'impostazione o nell'esecuzione del lavoro non avrebbe avuto l'effetto di sprecare denaro pubblico (non è poco, di questi tempi);
- 2) che l'indagine sarebbe servita, prima ancora che a fornire risultati finali spendibili, a offrire alla regia della biblioteca una sorta di "prova in costume" dalla quale trarre utili insegnamenti per la vera e propria andata in scena, da realizzare in un secondo momento, magari - questa volta sì, mettendo mano al portafoglio - con l'aiuto di qualche esperto di ricerca sociale.

Ci siamo detti che un primo pezzo di strada potevamo provare a farlo da soli, tanto per scaldare i muscoli, orientarsi sull'argomento e farsi una prima idea su cosa funziona e cosa no in questo tipo di ricerca. La riscoperta del fuoco e della ruota andava messa in conto quando si entra in contatto con esperti operanti in settori diversi dal nostro; tanto valeva attraversare le forche caudine dell'avvio del lavoro senza

sprecare soldi. Non volevamo fare come quelle persone sovrappeso che vanno dal dietologo per sentirsi dire, a cento euro l'ora, che devono smettere di mangiare i baci perugina e fare più movimento; molto meglio cominciare da soli a dare una raddrizzata alle nostre abitudini alimentari, per poi ricorrere allo specialista quando le sue cognizioni possono fare la differenza rispetto a ciò che sappiamo.

C'è da dire che in Italia non esiste una tradizione di indagini di questo tipo; impossibile, dunque, sfruttare la comoda rendita di posizione dei *late comers*, evitando gli errori di chi è venuto prima di noi. Se dunque non potevamo sottrarci a sbagli grossolani, tanto valeva pagarli il meno possibile in termini di risorse pubbliche.

Ultima, antipatica e dolorosa considerazione: gli esperti di ricerca sociale chiamati in causa non hanno mostrato quella agilità nell'entrare nell'argomento che ci saremmo attesi: non è stato facile chiarire loro il contesto generale di riferimento, spiegare la diversità tra ragioni della biblioteca e logiche della libreria, sottolineare gli obiettivi dell'indagine specifica. Di solito questo tipo di esperti, molto sicuri di sé e con un'agenda zeppa di incarichi, danno segno di avere già capito tutto dopo due minuti, richiamando le loro ricerche di maggior successo, con l'evidente intenzione di clonarle in diretta sul nostro caso particolare. E così imboccano baldanzosamente una strada che è loro e non nostra; noi arranchiamo dietro, con i nostri "sì, ma...", che rimangono quasi sempre inascoltati: d'altronde, gli esperti sono loro, noi siamo solo potenziali committenti bisognosi del loro elevato know how. Per questo tali personaggi guadagnano trecento euro l'ora, mentre noi ci dobbiamo accontentare della tariffa contrattuale, che non raggiungerà mai i venti euro neppure quando faranno Mauro Guerrini ministro dei beni culturali.

Insomma, gli esperti amichevolmente contattati non ci sono piaciuti gran che: troppo lontani dal mondo delle biblioteche, troppo presi dal loro universo di riferimento, mediamente poco disponibili ad ascoltare ciò che cercavamo di dire loro, troppo interessati a chiudere il

contratto con noi, per poi sparire di scena e lasciare il campo a qualche pischelletto neo-laureato in odore di carriera universitaria; ma soprattutto ci sono sembrati privi di senso della misura, nello sparare preventivi di spesa con cifre superiori al budget dell'acquisto libri. Dunque, niente da fare sul fronte degli esperti. Abbiamo preferito comprare i libri. Ancora dobbiamo capire, però, se è stata una buona idea.

#### **6. L'organizzazione dello *stage***

L'opportunità dello *stage* è stata accolta dalla biblioteca come un chiaro segnale della benevolenza divina. Niente da guadagnare ma neanche niente da perdere; provare a sgambettare su questo tema non sarebbe costata nessuna spesa viva, non saremmo incorsi in nessuna interpellanza consiliare, non avremmo dovuto fare bruschi cambi di rotta nella gestione delle attività quotidiane. Certo, uno *stage* è uno *stage*, non un incarico professionale dal quale ci si aspetta un ritorno produttivo. È dunque comprensibile che la direzione della Fucini abbia dovuto pianificare le cinque giornate di lavoro secondo una tabella di marcia che ha mirato a valorizzare i contenuti formativi del tirocinio stesso, piuttosto che massimizzare i risultati dell'indagine. Questo il calendario dello *stage*:

##### ***LUNEDÌ 22 NOVEMBRE 2004:***

Fase 1 – Le due studentesse hanno partecipato ad una visita guidata della biblioteca (che avevano già frequentato da utenti, ma che non conoscevano nella sua interezza), a cui sono seguite la presentazione del progetto di ricerca, l'illustrazione dei contenuti della campagna "No pago" e l'illustrazione delle schede di rilevazione predisposte dalla biblioteca in una versione di prova.

Fase 2 – Le studentesse si sono cimentate in un’ora di test, mettendo alla prova le domande su una ventina di utenti della biblioteca. Durante il test, esse hanno avuto modo di acquisire spigliatezza e padroneggiare a sufficienza la codifica delle risposte.

Fase 3 – Le ragazze hanno proposto alcune semplificazioni al testo delle domande, per velocizzare l’intervista. La direzione della biblioteca ha accolto le proposte e rilasciato il modulo di rilevazione nella sua versione definitiva, per poi consegnare il “Cronogramma delle rilevazioni” per i tre giorni successivi, con l’indicazione dei luoghi e delle fasce orarie di impegno. Alle ragazze è stata data facoltà di scambiare i turni di presenza a proprio piacimento, fatto salvo il rispetto del calendario concordato.

*MARTEDÌ 24, MERCOLEDÌ 25 E GIOVEDÌ 26 NOVEMBRE 2004:*

Il tempo dello *stage* è stato interamente dedicato alla raccolta delle interviste, che sono state complessivamente 265. In occasione dell’indagine, le ragazze sono state dotate di badge di riconoscimento, mentre in biblioteca e in libreria sono stati esposti alcuni cartelli che illustravano il significato e i contenuti dell’indagine. La stampa locale ha dato un buon risalto all’iniziativa, pubblicando alcuni articoli al riguardo. Nei tre giorni le ragazze hanno rispettato scrupolosamente gli orari concordati; solo in un caso un impegno scolastico – peraltro già segnalato al momento dell’avvio del tirocinio – ha richiesto alla biblioteca di intervenire con proprio personale per coprire la temporanea assenza di una delle stagiste, in modo tale da poter rispettare integralmente la pianificazione.

*VENERDÌ 27 NOVEMBRE 2004:*

Le ragazze hanno provveduto a riordinare le schede, iniziando il trattamento dei dati sotto la guida della direzione della biblioteca. Nessuna delle due aveva familiarità con programmi informatici di

gestione e trattamento dati, né si era mai cimentata con questioni statistiche (i luoghi comuni sul Liceo Classico sembrano aver ricevuto una triste conferma). Fortunatamente il numero contenuto di interviste ha permesso loro di padroneggiare i dati anche attraverso il ricorso alle più casalinghe crocette tracciate su un foglio bianco.

Il lavoro di elaborazione, protrattosi per buona parte della mattinata, ha permesso di fornire i seguenti dati:

- il numero degli intervistati nelle due sedi, suddivisi per maschi e femmine;
- una tabella riassuntiva con gli esiti delle risposte, in valori assoluti e in percentuale, suddivisa per le due sedi;
- la ripartizione del campione degli intervistati per fascia d'età e per occupazione.

Al termine delle elaborazioni, le ragazze sono state sollecitate ad esprimere alcune ipotesi in merito al possibile significato dei risultati emersi.

Lo *stage* si è concluso con un colloquio-intervista, durante il quale esse hanno avuto modo di esprimere interessanti considerazioni sulla biblioteca e sul ruolo della lettura nella propria esperienza di diciottenni (di questo colloquio si rende conto nell'Appendice).

Ultimo atto, la foto-ricordo - immancabile per una biblioteca col pallino della documentazione di tutte le iniziative -, assieme alla compilazione della modulistica amministrativa di fine tirocinio.

## **7. Bando alle ciance**

È giunto il momento che premesse e contestualizzazioni lascino la prima fila all'indagine stessa. Nella Tabella n. 1 sono riportate le domande rivolte agli utenti che si apprestavano ad effettuare operazioni di prestito in biblioteca.

**Tabella n. 1: Domande per gli utenti della biblioteca**

- |   |
|---|
| <p>1.a Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?<br/>1.b Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?<br/>2. Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi?</p> |
|---|

Nella Tabella n. 2 le domande "gemelle" rivolte ai clienti che si apprestavano a pagare un libro alla cassa della libreria.

**Tabella n. 2: Domande per i clienti della libreria**

- |   |
|---|
| <p>1.a Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?<br/>1.b Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?<br/>2. Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi?</p> |
|---|

La coppia di domande 1.b è stata somministrata esclusivamente a coloro che hanno fornito una risposta negativa alla domanda 1.a, in modo da rilevare comportamenti di acquisto/prestito non recenti, ma neppure così lontani da essere associati a situazioni biografiche diverse da quelle attuali.

Al termine delle domande 1 e 2, le rilevatrici hanno chiesto agli intervistati di fornire una informazione generica in merito al proprio status professionale, invitandoli a riconoscersi in una delle categorie riportate nella Tabella 3.

**Tabella n. 3: Categorie socio-economiche**

- |   |
|---|
| <p>1 - Studente;<br/>2 - Insegnante;<br/>3 - Occupato;<br/>4 - Non occupato;<br/>5 - Casalinga;<br/>6 - Pensionato.</p> |
|---|

All'ultima domanda, relativa all'età, solo 4 delle 265 persone coinvolte hanno preferito non rispondere: 3 donne (una casalinga, una occupata e una pensionata) e 1 uomo (pensionato). Può non essere casuale che le quattro interviste incomplete siano state raccolte dalla stessa ragazza, che si è forse sentita di interpretare più alla lettera la consegna di non insistere se un intervistato avesse mostrato ritrosia nel rispondere alle domande su età e professione. I tempi stretti non ci hanno permesso di concordare preventivamente con le ragazze azioni di compensazione in diretta verso le non-risposte sull'età, come ad esempio la deduzione a vista (sia pure dovendo mettere in conto un margine di errore). Tutte e quattro le interviste sono state realizzate in libreria: non sappiamo dire se questo fatto abbia o meno qualche significato. Infine le ragazze hanno rilevato autonomamente il sesso di appartenenza degli intervistati.

Ovviamente le risposte che le persone hanno fornito, come in ogni indagine di questo mondo, sono niente di più delle "risposte che le persone hanno fornito", e non è detto che corrispondano a verità: le ragazze sono state molto incuriosite dallo scoprire che il desiderio di fare bella figura sia una componente ineliminabile di ogni indagine.

Gli intervistati sono stati 76 per la biblioteca e 189 per la libreria, in 16 ore di rilevazione effettuate in biblioteca e 12 in libreria. Numeri piccolissimi, è vero: ma abbiamo detto che si è trattato di una prova in costume, e durante le prove il pubblico – si sa – è sempre molto ridotto.

La scelta metodologica di organizzare le rilevazioni in contemporanea sulle due sedi è stata dettata dallo scrupolo di ricavare un'istantanea meno mossa possibile sulle relazioni tra comportamenti di acquisto e di prestito. Il senno di poi ci ha fatto capire che si è trattato di uno scrupolo eccessivo. In effetti, l'asimmetria degli orari forniti dai due servizi (10 ore in orario continuato 9-19 per la biblioteca, 8 ore con orario spezzato 9-13 e 16-20 per la libreria) vanifica fin dall'inizio ogni

desiderio di lavorare in parallelo. Il sabato, poi, fa storia a sé: mentre la biblioteca è aperta solo al mattino, la libreria è aperta anche di pomeriggio (non ha tutti i torti Berardino, quando dice che le biblioteche avrebbero molto da imparare dalle librerie). In libreria l'apertura del sabato pomeriggio è però compensata dalla chiusura del lunedì mattina: sbagliato, quindi, piccarsi sulla corrispondenza perfetta.

Abbiamo anche deciso di non fare, in bella copia, l'errore di permettere ad una esigenza estranea agli obiettivi della ricerca di condizionare lo svolgimento dell'indagine: il contratto di tirocinio prevedeva che le due ragazze dovessero essere impegnate per uno stesso numero di ore durante la settimana, con un tetto giornaliero non superabile. Salvo una piccola asimmetria, introdotta per permettere la rilevazione tra le 19 e le 20 in libreria, le due ragazze hanno sempre lavorato in tandem: l'una in un servizio, l'altra nell'altro, alternandosi sulle due sedi a blocchi di una o due ore. Durante l'intervallo di chiusura della libreria, tra le 13 e le 16, le geometrie dettate dalla necessità di completare i turni quotidiani ci hanno costretto a destinare entrambe le ragazze alla biblioteca, causando uno squilibrio quantitativo che in futuro dovrà essere evitato.

La pianificazione delle sedute di rilevazione nei tre giorni di indagine è riportata nella Tabella n. 4.

**Tabella n. 4: Cronogramma delle interviste**

|       | Lunedì  | Martedì | Mercoledì | Giovedì |
|-------|---------|---------|-----------|---------|
|       | 22 nov. | 23 nov. | 24 nov.   | 25 nov. |
| 09.00 |         | BIB/LIB |           |         |
| 10.00 |         | BIB/LIB |           |         |
| 11.00 |         | BIB/LIB |           |         |
| 12.00 |         | BIB/LIB |           |         |
| 13.00 |         | BIB/BIB |           |         |
| 14.00 |         |         | BIB       | BIB     |
| 15.00 |         |         | BIB       | BIB     |
| 16.00 |         |         | BIB/LIB   | BIB/LIB |
| 17.00 |         |         | BIB/LIB   | BIB/LIB |
| 18.00 |         |         | BIB/LIB   | BIB/LIB |
| 19.00 |         |         | LIB       | LIB     |

Nel condurre questa scelta, l'errore è stato duplice:

- a) si è sovradimensionata la rilevazione in biblioteca rispetto alla libreria (16 ore contro 12);
- b) è risultata sovrarappresentata nella rilevazione proprio la fascia oraria meno produttiva della biblioteca, tra le 13.00 e le 15.00, durante la quale l'accesso al prestito è tradizionalmente ridotto.

I vincoli del calendario di *stage*, inoltre, hanno reso impossibile inserire nelle rilevazioni la giornata di sabato, particolarmente importante per entrambi i soggetti: una zona di rilevazione che invece dovrà essere ben rappresentata nell'indagine vera e propria.

Nella Tabella n. 5 è riportato lo schema riassuntivo del peso specifico assunto dalle diverse fasce orarie di apertura al pubblico della biblioteca, rapportato al numero delle interviste rilevate in termini assoluti e in ragione della media oraria.

**Tabella n. 5: Rilevazioni in biblioteca per fascia oraria**

| Fascia oraria | N. ore rilevazione | N. interviste | Media oraria |
|---------------|--------------------|---------------|--------------|
| 09-11         | 2                  | 07            | 3,50         |
| 11-13         | 2                  | 10            | 5,00         |
| 13-15         | 4                  | 13            | 3,25         |
| 15-17         | 4                  | 24            | 6,00         |
| 17-19         | 4                  | 22            | 5,50         |
| <b>TOTALI</b> | <b>16</b>          | <b>76</b>     | <b>4,75</b>  |

Sarà utile, in sede di indagine effettiva, non solo accrescere il numero complessivo delle ore di rilevazione, ma soprattutto distribuirle tra le diverse fasce orarie in modo da poter indagare sulle eventuali diversità di comportamento tra i segmenti di utenza e nel contempo costruire un campione capace di rispecchiare più fedelmente la distribuzione degli utenti nell'arco della giornata e della settimana.

Nella Tabella n. 6 è invece riprodotta la ripartizione delle interviste per fascia oraria relativamente alla libreria Rinascita.

**Tabella n. 6: Rilevazioni in libreria per fascia oraria**

| Fascia oraria | N. ore rilevazione | N. interviste | Media oraria |
|---------------|--------------------|---------------|--------------|
| 09-11         | 2                  | 16            | 08,00        |
| 11-13         | 2                  | 31            | 15,50        |
| 16-18         | 4                  | 63            | 15,75        |
| 18-20         | 4                  | 79            | 19,75        |
| <b>TOTALI</b> | <b>12</b>          | <b>189</b>    | <b>15,75</b> |

La biblioteca ha dovuto accusare un primo "brutto colpo", ammettendo di essere stata sonoramente battuta dalla libreria, almeno sul fronte della quantità delle interviste rilasciate. Uno dei motivi di questa sconfitta ha origini logistiche: mentre la libreria ha un'unica cassa presso la quale la stagista effettuava le interviste, la biblioteca ha

due banchi prestito dislocati in due aree diverse del complesso monumentale, uno all'ingresso del piano terreno (la *reception* vera e propria) e l'altro presso la Sezione Ragazzi e Sezione Multimediale. Mentre il "fatturato" giornaliero della biblioteca nasce dalla somma dei prestiti effettuati nelle due sedi, la rilevatrice si è ovviamente collocata in uno solo alla volta dei due luoghi, potendo quindi raggiungere solo una quota ridotta di coloro che effettuavano i prestiti (l'unica eccezione è rappresentata dalla rilevazione condotta in contemporanea ai due banchi-prestito tra le 13.00 e le 14.00 effettuata il martedì: ma l'orario non è stato certo fortunato).

In effetti la biblioteca non ha prodotto risultati particolarmente brillanti in quei giorni, come si può riscontrare dalla Tabella n. 7, nella quale sono riportati i prestiti effettuati durante la rilevazione.

***Tabella n. 7: Prestiti in biblioteca durante la rilevazione***

| Fascia oraria | N. ore rilevazione | N. prestiti | Media oraria |
|---------------|--------------------|-------------|--------------|
| 09-11         | 2                  | 055         | 27,05        |
| 11-13         | 2                  | 053         | 26,05        |
| 13-15         | 4                  | 061         | 15,25        |
| 15-17         | 4                  | 084         | 21,00        |
| 17-19         | 4                  | 148         | 37,00        |
| <b>TOTALI</b> | <b>16</b>          | <b>401</b>  | <b>25,06</b> |

Va notato che sono emerse piccole sbavature nella pianificazione delle rilevazioni sui prestiti, che dovranno essere corrette in sede di indagine effettiva: mentre gli addetti sono stati preventivamente istruiti a rilevare il numero dei prestiti secondo uno scadenario corrispondente alle fasce di rilevazione, in alcuni casi non è stato fatto altrettanto per il dato complessivo giornaliero: al termine dello *stage* disponevamo del numero totale dei prestiti delle giornate di mercoledì 24 novembre (342 unità) e di giovedì 25 novembre (216 unità), quando la chiusura di fine

giornata era interessata dalla rilevazione, mentre non era stata disposta la rilevazione dei dati di fine giornata di lunedì 22 e martedì 23 novembre, giorni nei quali le rilevazioni erano limitate al mattino. Il software di prestito può comunque recuperare i dati mancanti senza difficoltà, riesumando il back-up delle statistiche 2004; per adesso non serve andare a ricercare i vecchi archivi, ma basta registrare la dimenticanza in vista dell'indagine vera e propria.

Peraltro alla libreria non avevamo chiesto di fare con le vendite ciò che noi abbiamo fatto con i prestiti: chiederemo loro di metterci a disposizione per ogni sessione di rilevazione gli importi fatturati, il numero di scontrini emessi e il numero di "pezzi" venduti. Arrivare poi a capire che cosa è stato venduto sarebbe ancora più interessante (ma questo è un fronte che vorremmo non aprire adesso).

Abbiamo inoltre notato, ricorrendo ancora una volta al conforto del senno di poi, di non aver disposto la rilevazione delle presenze dei frequentatori della biblioteca nelle ore di svolgimento dell'indagine. Va detto che non siamo abituati a farlo per niente. All'ingresso c'è un eliminacoda che gli utenti utilizzano solo per far fronte alla ressa di fine pomeriggio; ma quanta gente circola in biblioteca non lo sappiamo con certezza, né ci interessa saperlo.

In effetti il Comune di Empoli ha disposto da alcuni anni che un corso di laurea dell'Università di Firenze trovi ospitalità all'interno della biblioteca: la presenza a lezione degli studenti universitari, un'ottantina al giorno, oltre che aumentare il movimento complessivo e moltiplicare i problemi logistici (ma questa è un'altra storia), ha reso irrilevante il conteggio delle presenze, trasformando la Fucini in un vivace porto di mare, il cui traffico non è più direttamente proporzionale alla voglia di leggere.

Peraltro, neppure la libreria rileva il numero dei potenziali clienti che ne varcano la soglia, ma si limita a registrare - più

pragmaticamente – l'intensità delle vendite effettive (che si aggirano in media sui 200 scontrini giornalieri).

Riteniamo comunque che la registrazione delle presenze nelle diverse fasce orarie di indagine possa offrire un elemento aggiuntivo non irrilevante, permettendo di introdurre una utile ponderazione dei dati, soprattutto allo scopo di migliorare la qualità del campione.

### **8. I risultati dell'indagine in biblioteca**

Nella Tabella n. 8 sono riportati gli esiti delle risposte ottenute dagli utenti della biblioteca.

***Tabella n. 8 – Le risposte degli utenti della biblioteca***

|  | <b>SI</b> | <b>%</b> | <b>NO</b> | <b>%</b> | <b>TOTALI</b> |
|--|-----------|----------|-----------|----------|---------------|
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 56        | 74%      | 20        | 26%      | 76            |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 64        | 84%      | 12        | 16%      | 76            |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 54        | 71%      | 22        | 29%      | 76            |

Alcune specificazioni di dettaglio:

- 1) un numero così piccolo di interviste renderebbe inopportuno il ricorso alle percentuali; nonostante questa consapevolezza, abbiamo ritenuto utile introdurre i valori percentuali accanto ai valori assoluti, nell'intento di mettere a punto i meccanismi da applicare all'indagine vera e propria, da condurre su un campione molto più ampio;
- 2) incrociando i risultati delle tre risposte, è risultato che solo 4 utenti su 76 (pari al 5%) hanno dichiarato di non avere né acquistato né ricevuto in regalo libri nell'ultimo anno, di fatto limitando alla sola biblioteca il canale di approvvigionamento delle proprie letture;
- 3) la differenza tra acquisti più recenti (domanda 1.a) e acquisti più remoti (domanda 1.b) è contenuta in 8 unità: il comportamento di acquisto negli utenti risulta dunque confermato da azioni recenti, e

non confinato in periodi lontani nel tempo, affermandosi come ben presente nelle scelte biografiche degli intervistati. Sarebbe interessante andare oltre il concetto di "almeno un libro", per scoprire più in dettaglio in che misura sia radicata nei singoli utenti l'abitudine all'acquisto di libri.

Rispetto alla distinzione tra maschi (18 su 76, pari al 24%) e femmine (58 su 76, pari al 76%), c'è da dire che il campione di prova risulta sbilanciato rispetto alla composizione degli iscritti della biblioteca, che si ripartiscono in un più equo rapporto di 40 a 60. Questa piccola stonatura ci ha offerto l'occasione per mettere a fuoco un tema che non era finora emerso alla nostra consapevolezza: che cioè possa esserci uno scarto importante tra chi risulta titolare dei prestiti (come intestatario della tessera a cui sono connessi i dati statistici) e chi usa di fatto la biblioteca e i suoi servizi, sia per sé (quante mamme caricano i loro romanzi preferiti sulla tessera del figlio di due anni?) sia per gli altri membri della famiglia (quante mamme fanno il pieno di cartoni animati sulla propria tessera?). Insomma, come nella migliore tradizione delle scatole cinesi, un problema ne nasconde un altro al proprio interno. Ma in questo caso ci dobbiamo fermare qui, rimandando ad altro momento le riflessioni e le voglie di approfondire.

La Tabella n. 9, che ripartisce le risposte in base al sesso dell'intervistato, permette di entrare più nel vivo dei comportamenti di acquisto dei singoli: gli uomini denunciano un rapporto peggiore delle donne con l'acquisto dei libri, sia come destinatari diretti sia come destinatari di acquisti altrui. Se non fosse per i numeri assoluti troppo piccoli, verrebbe da dire che anche in questo caso abbiamo avuto la conferma che il mondo, se fosse in mano alle donne, funzionerebbe meglio.

**Tabella n. 9 – Le risposte degli utenti della biblioteca, suddivisi per maschi e femmine**

| Domande per gli utenti del prestito della biblioteca                                     | MASCHI |     | FEMMINE |     | TOTALI |
|--|--------|-----|---------|-----|--------|
|  | Maschi | %   | Femmine | %   |        |
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 12/18  | 67% | 47/58   | 81% | 76     |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 15/18  | 83% | 50/58   | 86% | 76     |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 11/18  | 61% | 43/58   | 74% | 76     |

Interessanti anche gli incroci con le variabili socio-economiche e con la fascia d'età degli intervistati. Abbiamo rilevato l'età anagrafica "puntuale" degli intervistati, per lasciarci la possibilità di accorpate i dati secondo le più svariate modalità. In sede di elaborazione ne abbiamo adottata una che riteniamo possa esprimere bene il rapporto tra età e scelte di vita:

*Fascia 1* - dai 14 ai 24 anni: è la fascia degli studenti, che hanno un rapporto più "classico" con i libri, ma che solitamente non hanno autonomia finanziaria;

*Fascia 2* - dai 25 ai 35 anni: è la fascia di chi entra nel mondo del lavoro e mette su famiglia, ed è quindi molto preso nella propria costruzione biografica, al punto da destinare meno tempo e risorse alla lettura e all'uso della biblioteca;

*Fascia 3* - dai 36 ai 46 anni: è la fascia del consolidamento personale e professionale, ove la maggiore disponibilità economica non è solitamente accompagnata da una altrettanto significativa disponibilità di tempo da destinare alla lettura;

*Fascia 4* - dai 47 ai 57 anni: è la fascia terminale del periodo produttivo che segna l'entrata nella Terza Età, con soluzioni biografiche individuali che in alcuni casi potenziano l'accesso alla lettura

attraverso una generale crescita dei consumi culturali, in altri segnano l'inizio di una progressiva "ritirata";

*Fascia 5* - oltre i 57 anni: è la fascia della Terza Età, segnata da una maggiore disponibilità di tempo libero, a cui può non corrispondere una altrettanto significativa disponibilità economica.

Nella Tabella n. 10 è riportata la distribuzione per fasce d'età degli utenti che hanno partecipato all'intervista.

**Tabella n. 10: Ripartizione per fasce d'età degli intervistati in biblioteca**

|                          | TOTALI | %   | M  | %   | F  | %   |
|--------------------------|--------|-----|----|-----|----|-----|
| Fascia 1 (14-24 anni)    | 30     | 39% | 04 | 05% | 26 | 34% |
| Fascia 2 (25-35 anni)    | 21     | 28% | 05 | 06% | 16 | 22% |
| Fascia 3 (36-46 anni)    | 12     | 16% | 04 | 05% | 08 | 11% |
| Fascia 4 (47-57 anni)    | 06     | 08% | 03 | 04% | 03 | 04% |
| Fascia 5 (oltre 57 anni) | 07     | 09% | 02 | 03% | 05 | 06% |

La ripartizione per fasce d'età degli intervistati non riflette quella degli utenti iscritti alla biblioteca, non soltanto perché qui non compare la fascia 0-14, tagliata fuori dall'indagine, ma anche perché presenta una forte sovrarappresentazione dei giovani rispetto agli utenti più maturi. Gli iscritti al prestito della Fucini si distribuiscono lungo una curva che si innalza nella zona centrale, confermandoci nel tempo di avere maturato una relazione di qualità con il pubblico uscito dai percorsi formativi.

Da questo punto di vista il campione di prova non risulta pienamente rappresentativo dell'universo di riferimento: c'era da aspettarselo, visti gli errori indotti dalle esigenze dello *stage* nella composizione del Cronogramma, con l'esclusione del sabato (giornata

tradizionalmente caratterizzata dalla frequenza adulta) e con la sovrarappresentazione delle fasce orarie di metà giornata, egemonizzate dagli studenti universitari.

Rispetto alla ripartizione per fasce d'età, le risposte positive alle domande si sono distribuite secondo quanto riportato nella Tabella n. 11.

**Tabella n. 11 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivise per fasce d'età, in numeri assoluti**

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 24/30 | 17/21 | 08/12 | 04/06 | 03/07 |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 28/30 | 18/21 | 10/12 | 06/06 | 03/07 |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 25/30 | 16/21 | 08/12 | 03/06 | 02/07 |

A puro scopo d'esercizio, data la scarsa numerosità del campione, si è riportato nella Tabella n. 12 la distribuzione delle risposte positive in valori percentuali, suddivise per fasce d'età.

**Tabella n. 12 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivise per fasce d'età, in valori percentuali**

|  | 1   | 2   | 3   | 4    | 5   |
|--|-----|-----|-----|------|-----|
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 80% | 85% | 67% | 67%  | 43% |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 93% | 86% | 83% | 100% | 43% |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 83% | 76% | 67% | 50%  | 29% |

Sarà interessante scoprire se l'indagine condotta su un campione di maggiore qualità possa confermare il legame inverso quasi perfetto tra età dell'utente e sua predisposizione all'acquisto diretto o indiretto di libri.

Rispetto alle categorie socio-economiche adottate nella Tabella n. 3, le risposte del campione si sono distribuite secondo quanto riportato nella Tabella n. 13.

**Tabella n. 13 – Le risposte degli utenti della biblioteca, suddivise per categorie socio-economiche**

| <b>Categoria</b> | <b>Valori assoluti</b> | <b>Valori percentuali</b> |
|------------------|------------------------|---------------------------|
| 1                | 35                     | 46%                       |
| 2                | 08                     | 11%                       |
| 3                | 23                     | 30%                       |
| 4                | 03                     | 04%                       |
| 5                | 03                     | 04%                       |
| 6                | 04                     | 05%                       |
| Totale           | 76                     | 100%                      |

La tabella mostra una forte egemonia degli studenti e degli occupati (categoria generica quant'altre mai, sicuramente da "raffinare" nel corso dell'indagine vera e propria) sulle restanti categorie impiegate per segmentare il campione di prova. In effetti, se da un lato la composizione degli iscritti al prestito dell'anno 2004 risulta fortemente più equilibrata di quella del campione, dall'altro lato occorre ricordare che il peso specifico delle diverse categorie nella composizione dei prestiti non è lo stesso, ma sono proprio gli studenti e gli occupati ad accedere con maggiore intensità al prestito. In questo senso il campione di prova risulta sufficientemente rappresentativo dell'universo oggetto d'indagine.

Nella Tabella n. 14 le risposte positive degli utenti della biblioteca sono ordinate in base alla categoria alla quale essi hanno dichiarato di appartenere.

**Tabella n. 14 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivise per categorie socio-economiche, in valori assoluti**

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 27/35 | 07/08 | 16/23 | 03/03 | 01/03 | 02/04 |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 31/35 | 08/08 | 20/23 | 03/03 | 01/03 | 02/04 |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 29/35 | 05/08 | 13/23 | 03/03 | 03/03 | 00/04 |

Se fosse qualcosa di più di un esercizio aritmetico, la Tabella n. 15 offrirebbe il destro a più di una considerazione. Peccato che in questo caso non sia possibile avventurarsi oltre.

**Tabella n. 15 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivise per categorie socio-economiche, in valori percentuali**

|  | 1   | 2    | 3   | 4    | 5    | 6   |
|--|-----|------|-----|------|------|-----|
| Ha comprato almeno un libro da giugno 2004 a oggi?                                       | 77% | 87%  | 70% | 100% | 33%  | 50% |
| Ha comprato almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?                                      | 89% | 100% | 87% | 100% | 33%  | 50% |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 83% | 62%  | 57% | 100% | 100% | 00% |

Finora l'accorpamento dei dati non ha permesso di evidenziare in modo specifico i casi di utenti della biblioteca che hanno fornito risposta negativa a tutte e tre le risposte contemporaneamente, non avendo tenuto direttamente né suscitato in altre persone alcun comportamento di acquisto nel periodo di riferimento.

Le persone che hanno adottato la biblioteca come unico canale di accesso al "mercato del libro" sono 4 su 76. Di queste 4 persone, 2 sono maschi e 2 sono femmine; 2 sono pensionati, 1 è uno studente e 1 è un occupato; 2 appartengono agli over 57, mentre 1 appartiene alla fascia 14-24 e 1 alla fascia 25-35. Numeri troppo lillipuziani per poter dire alcunché. Ma anche in questo caso qualcosa può venire in mente.

### 9. I risultati dell'indagine in libreria.

Le 189 interviste raccolte nelle 12 ore di rilevazione presso la libreria Rinascita hanno prodotto il risultato complessivo presentato nella Tabella n. 16.

**Tabella n. 16 – Le risposte dei clienti della libreria**

|  | SI  | %   | NO  | %   | TOTALI |
|--|-----|-----|-----|-----|--------|
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 61  | 32% | 128 | 68% | 189    |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 77  | 41% | 112 | 59% | 189    |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 106 | 56% | 83  | 44% | 189    |

Mentre la stragrande maggioranza degli utenti di biblioteca è anche cliente di librerie, non si può dire che valga il rapporto inverso: solo un terzo dei clienti della libreria dichiara di avere usato di recente il prestito in biblioteca, e anche sul tempo più lungo si sale di poco, riuscendo ad arrivare ad uno scarno 41%. Quindi, i clienti della libreria non sono anche buoni utenti di biblioteca, come avremmo sperato. Altra delusione per la biblioteca, che si è vista "dimenticata" – lei e le sue consorelle - da un numero veramente consistente di cittadini.

Un motivo di disamore nei confronti della biblioteca (delle biblioteche in generale) potrebbe riguardare l'orario di apertura, che nel caso della libreria Rinascita è più ridotto (8 ore giornaliere contro le 10 della biblioteca), ma più spostato verso la sera (chiusura alle 20, contro le 19 della biblioteca). Il dettaglio delle rilevazioni condotte nella fascia oraria tra le 18 e le 20 non mostra però differenze significative rispetto al trend generale: dunque, la maggior parte della gente che va in libreria non va in biblioteca per motivi diversi da quelli di una difficoltà d'orario. Per non far rimanere troppo male il signor Berardino, potremmo dire che se le rilevazioni fossero state estese anche al sabato pomeriggio, la percentuale dei clienti non utenti avrebbe potuto essere ancora più alta.

Dunque l'orario c'entra poco. Ma se la maggior parte delle persone che va in libreria rinuncia a fare due passi fino alla biblioteca, un motivo ci sarà. Noi non sappiamo di che cosa si tratti; possiamo solo immaginare che la colpa – se di colpa si può parlare – sia in gran parte nostra: se non altro, perché siamo troppo presi a star dietro alle richieste di chi varca la soglia di via Cavour, per gettare lo sguardo su chi rimane fuori.

Il colloquio di *fine stage* con le ragazze ha fatto emergere spunti di riflessione interessanti, aprendo piste d'indagine tutte da scandagliare: molte persone hanno dichiarato apertamente di non usare la biblioteca, perché hanno piacere di conservare i libri che comprano. Preferiscono rischiare un acquisto sbagliato piuttosto che sottostare al vincolo della restituzione. Viene da domandarsi: noi bibliotecari abbiamo interesse a catturare questi lettori forti, che spendono volentieri per leggere, o pensiamo che sia giusto lasciarli camminare con le proprie gambe, concentrando la nostra attenzione sulla cattura dei non lettori e dei lettori deboli? Ma non divaghiamo: a furia di fiutare piste di riflessione, perdiamo la strada di casa. Torniamo dunque alla nostra indagine.

Il nostro *library pride* è ancora ferito: abbiamo appena scoperto che nella libreria qui accanto sono pochi i clienti che sono anche utenti del sistema-biblioteche. La nostra ottimistica ipotesi iniziale (chi prende in prestito, compra; chi compra, prende in prestito) è miseramente crollata; ma mentre ci lecchiamo le ferite, scopriamo che i tristi risultati di questa indagine portano ancora più acqua al mulino della causa che ha messo in moto il meccanismo, ovvero la campagna "No pago": in effetti, ciò che emerge dai dati è che mentre gli utenti della biblioteca sono ottimi clienti di librerie, i clienti della libreria si lasciano sedurre piuttosto di rado dal richiamo delle biblioteche, preferendo mettere mano al portafoglio piuttosto che risparmiare grazie al ricorso al prestito.

Certo, non dobbiamo dimenticare che il campione della libreria era per definizione composto da soggetti che avevano appena effettuato un acquisto, così come quello della biblioteca era composto da utenti freschi di prestito. L'indagine non ci dice nulla sulle abitudini di chi rimane fuori dalle due strutture. Quando faremo l'indagine vera e propria, dovremo attivare uno o più gruppi di controllo, con l'intento di evidenziare eventuali scarti significativi tra le scelte condotte dai membri dei due campioni di utenti e clienti e quelle di cittadini colti in contesti diversi.

In effetti, sapere quanti utenti di biblioteca sono anche clienti di libreria e quanti clienti di libreria sono anche utenti di biblioteca può rivelarsi meno interessante di sapere quanti sono i cittadini che usano la biblioteca, la libreria, entrambe o nessuna delle due. Dietro il concetto di "Bella Catena" sta appunto l'idea di chiamare tutti i soggetti della filiera del libro a collaborare assieme per accrescere le abitudini di lettura, nella consapevolezza che qualunque sia la porta dalla quale si entra nel mondo dei lettori (la biblioteca, la libreria, l'edicola, il supermercato, la vendita per corrispondenza, la vendita rateale, il dono di amici e parenti, il *bookcrossing* o quant'altro), l'importante è che la gente entri e non ne esca più. In un Paese dove si legge poco, la guerra tra poveri non paga: togliere alle biblioteche per dare agli editori non funziona neppure per gli editori. Meglio scegliere la logica del "gioco a somma maggiore di zero", nella consapevolezza che è interesse di tutti far uscire la pratica della lettura dalla clandestinità.

Ma continuiamo nell'esame dei dati: 55 intervistati su 189 (pari al 29%) ha dichiarato di non avere usato nell'ultimo anno alcun altro canale alternativo alla libreria: né la biblioteca né il regalo o il prestito da parte di amici e parenti. La distanza dai risultati ottenuti tra gli utenti della biblioteca è notevole: mentre la maggior parte dei clienti di Rinascita decide di limitare il proprio accesso alla lettura alle scelte d'acquisto compiute in libreria, senza contaminarsi con altre esperienze

“parallele”, la stragrande maggioranza degli utenti della Fucini ha rotto gli argini che tengono separati i diversi canali di alimentazione della lettura, passando con maggiore disinvoltura da una modalità all'altra.

Il cliente della libreria appare più monocolore nelle proprie scelte (legge solo ciò che compra, tanto o poco che sia), mentre l'utente di biblioteca si mostra più variopinto, adottando un ampio spettro di opzioni. Solo una indagine di tipo diverso, condotta attraverso interviste in profondità, potrebbe permettere di scandagliare i fondali di questi due diversi oceani di scelte: dovremmo chiedere se gli acquisti e i prestiti del momento sono stati fatti per sé o per altre persone, se i regali di libri o i prestiti interpersonali sono stati anche fatti oltre che ricevuti, se la motivazione prevalente all'acquisto o al prestito è connessa al lavoro, allo studio, al tempo libero o ad un'esigenza di miglioramento personale. Sarebbe importante conoscere le quantità effettive di libri acquistati e presi in prestito, per scoprire quanto i diversi accessi alla lettura siano consolidati nelle scelte individuali: sappiamo tutti benissimo che “almeno un libro” è un misurino bucato, che non permette di calcolare la reale presenza della lettura nella biografia personale.

Anche nel caso della libreria, come per la biblioteca, ampliare l'intervallo di tempo nel quale reperire il comportamento “gemello” non fornisce risultati significativi: sono solo 16 su 189, pari a poco più dell'8%, le persone che dichiarano di non aver usato le biblioteche negli ultimi 5 mesi, ma di averle usate nel semestre precedente. Dunque, andare indietro nel tempo alla ricerca dell'ultimo accesso alla biblioteca non fornisce risultati significativamente diversi.

Ma se avessimo sbagliato nella scelta degli intervalli di tempo? Visto che non risulta una grande differenza tra cinque mesi e un anno, che cosa sarebbe successo se avessimo chiamato in causa gli ultimi tre anni? In un paese dove non si legge, come sperare di rilevare variazioni significative in periodi di tempo così limitati? E soprattutto, come far andare d'accordo una misura lasca come “almeno un libro”, con una

misura così stretta come "da giugno in poi"? Qui l'esperto ci sarebbe stato di qualche aiuto nel capire se la scelta dei due intervalli temporali di riferimento sia stata ben calibrata rispetto agli obiettivi dell'indagine. Gli avremmo chiesto quali sono gli intervalli di tempo che la ricerca sociale ha adottato per stabilire quando un comportamento è da considerarsi consolidato in un consumatore. Se ci avesse detto che un anno è un tempo troppo breve per poter rilevare un comportamento debole, gli avremmo opposto la considerazione che una persona che non ha preso in prestito o non ha comprato un libro nell'ultimo anno potrà essere la migliore del mondo, ma sicuramente non è un lettore. Nessuno ci convincerà mai che chi si è tenuto lontano per un anno può essere correttamente considerato membro del gruppo che si caratterizza per quel comportamento: non è fumatore chi ha fumato l'ultima sigaretta più di dodici mesi fa, non è ciclista chi non ha tirato fuori la bici dal garage da oltre un anno. Difficile, dunque, considerare lettore chi non legge libri da così tanto tempo. O no?

Rispetto alla distinzione tra maschi (66 su 189, pari al 35%) e femmine (123 su 189, pari al 65%), il campione risulta ancora sbilanciato a favore delle donne, ma molto meno di quanto sia avvenuto per la biblioteca. Si ha conferma comunque della tendenza generale che fa della lettura un fenomeno prevalentemente femminile. Il mercato editoriale sa riconoscere questi trend, e non a caso già da parecchio tempo si è orientato verso una produzione fortemente femminilizzata. Lo vediamo anche noi in biblioteca, nel nostro piccolo, dove una cospicua parte della fiction che mettiamo nello scaffale novità risulta a misura di donna.

Come per la biblioteca, la stringatezza delle domande ci ha impedito di chiedere se chi stava acquistando un libro lo stesse facendo per sé o per conto terzi; in futuro, grazie ad interviste più in profondità, ci ripromettiamo di scoprire se il "conto terzi" avvenga su delega diretta e puntuale (affermandosi come pratica di puro servizio), oppure su

iniziativa spontanea di chi decide di scegliere un libro come regalo per un conoscente o un membro della famiglia.

**Tabella n. 17 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivisi per maschi e femmine**

|  | MASCHI |     | FEMMINE |     | TOTALI  |
|--|--------|-----|---------|-----|---------|
|  | Maschi | %   | Femmine | %   |         |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 15/66  | 23% | 46/123  | 37% | 61/189  |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 22/66  | 33% | 55/123  | 45% | 77/189  |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 34/66  | 52% | 72/123  | 56% | 106/189 |

La Tabella n. 17, che ripartisce le risposte in base al sesso dell'intervistato, conferma un ricorso alla biblioteca, al regalo e al prestito interpersonale più alto tra le donne che tra gli uomini, rispecchiando quanto già emerso in biblioteca per il comportamento complementare. Nella Tabella n. 18 è invece riportata la distribuzione per fasce d'età dei clienti.

**Tabella n. 18: Ripartizione per fasce d'età degli intervistati in libreria**

|                          | TOTALI | %   | M     | %   | F      | %   |
|--------------------------|--------|-----|-------|-----|--------|-----|
| Fascia 1 (14-24 anni)    | 43     | 23% | 11/66 | 17% | 32/123 | 26% |
| Fascia 2 (25-35 anni)    | 36     | 19% | 14/66 | 21% | 22/123 | 18% |
| Fascia 3 (36-46 anni)    | 51     | 27% | 16/66 | 24% | 35/123 | 28% |
| Fascia 4 (47-57 anni)    | 35     | 19% | 14/66 | 21% | 21/123 | 17% |
| Fascia 5 (oltre 57 anni) | 20     | 10% | 10/66 | 15% | 10/123 | 08% |
| Età non dichiarata       | 04     | 02% | 01/66 | 02% | 03/123 | 03% |

Rispetto alla biblioteca, per la libreria emerge una maggiore rappresentatività delle fasce d'età associate a maggiore disponibilità di denaro: facile capire perché.

Nella ripartizione per fasce d'età, le risposte positive si sono distribuite secondo quanto riportato nella Tabella n. 19 in valori assoluti e nella Tabella n. 20 in valori percentuali sul totale del campione.

**Tabella n. 19 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per fasce d'età, in numeri assoluti**

(NR=non risposta)

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | NR    |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 15/43 | 14/36 | 15/51 | 13/35 | 03/20 | 01/04 |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 19/43 | 14/36 | 22/51 | 15/35 | 06/20 | 01/04 |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 18/43 | 21/36 | 36/51 | 20/35 | 09/20 | 02/04 |

**Tabella n. 20 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per fasce d'età, in valori percentuali**

(NR=non risposta)

|  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | NR  |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 35% | 39% | 29% | 37% | 15% | 25% |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 44% | 39% | 43% | 43% | 30% | 25% |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 42% | 58% | 71% | 57% | 45% | 50% |

Anche in questo caso, come già avvenuto per gli utenti della biblioteca, siamo in presenza di numeri troppo piccoli per considerare il ricorso alle percentuali qualcosa di più di una esercitazione in vista dell'indagine vera e propria.

Rispetto alle categorie socio-economiche adottate nella Tabella n. 3, le risposte del campione di clienti della libreria si sono distribuite secondo quanto riportato nella Tabella n. 21.

**Tabella n. 21 – Le risposte dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche**

| <b>Categoria</b> | <b>Valori assoluti</b> | <b>Valori percentuali</b> |
|------------------|------------------------|---------------------------|
| 1                | 041                    | 22%                       |
| 2                | 010                    | 05%                       |
| 3                | 110                    | 58%                       |
| 4                | 005                    | 03%                       |
| 5                | 012                    | 06%                       |
| 6                | 011                    | 06%                       |
| Totale           | 189                    | 100%                      |

La tabella conferma l'egemonia di studenti e occupati che avevamo già visto all'opera in biblioteca. Una riflessione da condurre assieme alle socie di Rinascita potrà essere utile per capire l'interesse della libreria a disporre di dati più raffinati in merito alla composizione socio-economica della clientela, allo scopo di delineare un campione il più possibile rappresentativo dell'universo di riferimento.

Nella Tabella n. 22 le risposte positive dei clienti della libreria sono ordinate in base alla categoria alla quale essi hanno dichiarato di appartenere.

**Tabella n. 22 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche, in valori assoluti**

|  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 18/41    | 07/10    | 30/110   | 01/05    | 03/12    | 02/11    |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 23/41    | 07/10    | 36/110   | 01/05    | 05/12    | 05/11    |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 21/41    | 09/10    | 64/110   | 01/05    | 06/12    | 05/11    |

Ripetendo l'esercizio aritmetico condotto per l'equivalente situazione in biblioteca, nella Tabella n. 23 è riportato il riscontro percentuale dei valori della Tabella precedente.

**Tabella n. 23 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche, in valori percentuali**

|  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da giugno 2004 a oggi?            | 44% | 70% | 27% | 20% | 25% | 18% |
| Ha preso in prestito in una biblioteca almeno un libro da gennaio 2004 a oggi?           | 56% | 70% | 33% | 20% | 42% | 45% |
| Ha ricevuto in regalo o in prestito da amici o familiari un libro da giugno 2004 a oggi? | 51% | 90% | 58% | 20% | 50% | 45% |

Anche in questo caso niente più di un allenamento, giacché l'eccessiva ristrettezza del campione (al di là di ogni altra considerazione sulla sua reale rappresentatività) impedisce di operare qualunque inferenza. Vale però la pena di segnalare l'ottima propensione all'uso della biblioteca da parte degli insegnanti, categoria che di solito esce piuttosto malconcia dalle indagini in merito alle abitudini di lettura.

## 10. Conclusioni

La nostra ipotesi di partenza sulla sostanziale coestensione tra utenti di biblioteca e clienti di libreria è stata parzialmente falsificata dai dati della prova d'indagine. Mentre gli utenti di biblioteca sono ottimi clienti di libreria, gli "happy few" che comprano libri senza usare le biblioteche risultano essere "many", anzi "too many".

Se i risultati emersi venissero confermati dall'indagine vera e propria, noi bibliotecari dovremmo cominciare a ragionare sulla asimmetria tra i due universi, che può essere letta in chiave di "quasi inclusione" del primo universo all'interno del secondo, e che afferma una

netta prevalenza quantitativa del popolo degli acquirenti di libri rispetto a quello dei topi di biblioteca.

In effetti Rinascita ha venduto nel 2004 il 64% in più di quanto la biblioteca abbia prestato. Da via Cavour a via Ridolfi la strada è liscia e senza intralci; il lato opposto della carreggiata è pieno di buche e ostacoli, visto che solo meno della metà delle persone che spende per comprare libri è disposta a prenderli gratis in biblioteca.

Indagare su come le persone vivono le diverse esperienze dell'acquisto e del prestito sarà essenziale per indagare sui motivi che tengono lontana dalle biblioteche la maggior parte dei clienti della libreria. Nel riflettere su questo tema, dovremo comunque tenere conto del diverso peso specifico che vendita e prestito hanno nel *core business* dei due servizi: mentre la libreria esaurisce la propria ragion d'essere nella vendita, finalizzando a tale scopo ogni scelta di marketing, per la biblioteca non si può dire altrettanto. Il prestito costituisce la dimensione primaria della propria azione di servizio, soprattutto nel caso della biblioteca di pubblica lettura, ma non è certo l'unica.

Anzi, un critico attento potrebbe biasimare la direzione della Fucini per avere scelto di concentrare le energie proprio sulla crescita del prestito (passato dalle 13.500 unità del 1996 alle 87.000 del 2004), senza avere prestato pari attenzione al servizio di *reference* e di primo orientamento. Si tratterebbe di una critica ben fondata, che porterebbe più di uno spunto alla riflessione, senza allontanarci di molto dal tema di questa indagine. È certo però che per la Fucini, che ormai da alcuni anni fattura più prestiti di qualunque altra biblioteca toscana, ammettere che il prestito non costituisce l'unico elemento su cui misurare la vitalità del servizio non significa cercare un alibi alle proprie inefficienze, ma al contrario fare del proprio *asset* migliore non un punto di arrivo, ma un punto di partenza verso nuovi obiettivi.

Entro la fine dell'anno 2005 la disponibilità di due nuove tirocinanti, questa volta con una preparazione biblioteconomica specifica

e con una disponibilità oraria decuplicata rispetto allo *stage* di novembre 2004, permetterà alla Fucini di disporre delle "risorse umane" necessarie per passare dalla brutta alla bella copia. Nel frattempo, dovremo:

1) affrontare lo studio sulle modalità di formazione dei due campioni, in modo tale da garantirne migliore aderenza rispetto agli universi che intendono rappresentare;

2) avviare una riflessione sulla composizione dei gruppi di controllo;

3) riformulare le domande in modo tale da chiarire meglio i rapporti tra azioni di lettura e azioni di acquisto/prestito;

4) aprire un nuovo campo di indagine sulla qualità dell'esperienza della biblioteca da parte dei clienti della libreria, per scoprire come rimuovere gli ostacoli che – come abbiamo visto – impediscono la risalita da via Ridolfi a via Cavour.

Abbiamo iniziato questa avventura per dimostrare che la biblioteca fa bene alla libreria, perché rafforza nei cittadini l'abitudine alla lettura e rende più giustificabile ai loro occhi l'apertura del portafoglio davanti alla cassa della libreria. Lo abbiamo dimostrato (almeno nella prova!). Ma le sollecitazioni emerse dall'analisi del rapporto inverso risultano troppo intriganti per pensare di essere arrivati a destinazione. Anzi, il viaggio sembra appena cominciato.

## **11. Ringraziamenti**

Si ringrazia per la collaborazione prestata la dirigente scolastica del Liceo Ginnasio "Virgilio" di Empoli, prof.ssa Sandra Landi, e le studentesse Marta Romagnoli e Margherita Tani che hanno realizzato lo *stage*. Si ringraziano inoltre le socie della libreria Rinascita, non solo per la loro collaborazione a questa "prova" e all'indagine che ne seguirà, ma per la loro convinta adesione alla campagna contro l'introduzione del prestito a pagamento nella biblioteca pubblica.

**Indice delle tabelle:**

- 01 – Domande per gli utenti della biblioteca
- 02 – Domande per i clienti della libreria
- 03 – Categorie socio-economiche
- 04 – Cronogramma delle interviste
- 05 – Rilevazioni in biblioteca per fascia oraria
- 06 – Rilevazioni in libreria per fascia oraria
- 07 – Prestiti in biblioteca durante la rilevazione
- 08 – Le risposte degli utenti della biblioteca
- 09 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivisi per maschi e femmine
- 10 – Ripartizione per fasce d'età degli intervistati in biblioteca
- 11 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivisi per fasce d'età, in valori assoluti
- 12 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivisi per fasce d'età, in valori percentuali
- 13 – Le risposte degli utenti della biblioteca, suddivisi per categorie socio-economiche
- 14 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivisi per categorie socio-economiche, in valori assoluti
- 15 – Le risposte positive degli utenti della biblioteca, suddivisi per categorie socio-economiche, in valori percentuali
- 16 – Le risposte dei clienti della libreria
- 17 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivisi per maschi e femmine
- 18 – Ripartizione per fasce d'età degli intervistati in libreria
- 19 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per fasce d'età, in numeri assoluti
- 20 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per fasce d'età, in valori percentuali
- 21 – Le risposte dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche
- 22 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche, in valori assoluti
- 23 – Le risposte positive dei clienti della libreria, suddivise per categorie socio-economiche, in valori percentuali.

## **APPENDICE: Il colloquio-intervista con le stagiste.**

Qui di seguito sono trascritte le linee principali della conversazione tenuta con le stagiste Marta Romagnoli (MR) e Margherita Tani (MT) al termine dello stage.

### **D.: Qual è stata la vostra impressione generale riguardo all'esperienza dello stage?**

MR: Ho avuto una buona impressione; all'inizio non avevo idea di che cosa avremmo dovuto fare, ma poi mi è sembrata una esperienza interessante.

MT: Io invece avevo fatto in precedenza una esperienza di questionari con gli scout, quindi più o meno sapevo che cosa avrei dovuto fare. L'esperienza del lavoro in biblioteca mi è sembrata molto diversa da quella della scuola; sicuramente le ore passano meglio a scuola!

### **D.: Qual era la vostra esperienza precedente con la biblioteca di Empoli?**

MR: Prima ci venivo a studiare, la mattina. Non ho mai preso molti libri in prestito, ma da quando ci sono le videocassette sono venuta più spesso. Mi sembra un buon posto per leggere e studiare, nel tempo è rimasta la stessa.

MT: Io invece sono sempre venuta a prendere i libri in prestito, non a studiare. So però che è un buon posto per conoscere le persone, è una specie di punto di riferimento in città.

### **D.: Che cosa ne pensate della situazione della lettura in Italia, così come vi è stata illustrata durante lo stage?**

MR: Io non avrei mai immaginato che la situazione fosse così grave. Nella mia esperienza personale, vedo solo gente che legge. Pensavo che la lettura fosse un comportamento naturale! Non sapevo nulla della direttiva sul prestito a pagamento: è assurda, sarebbe un colpo per le biblioteche. Già sono messe così male...

MT: Nemmeno io avrei pensato che fossimo agli ultimi posti. Incredibile, che figuraccia. No, non avevo sentito dire niente a proposito della tassa sul prestito. Se venisse attuata, le biblioteche finirebbero col chiudere, è certo.

### **D.: Qual è stata la vostra impressione generale sul pubblico che avete intervistato?**

MR: Mi è sembrato che sia emersa una relazione fortemente positiva tra biblioteca e libreria, mentre invece non si può dire lo stesso nel verso contrario. In libreria soprattutto gli adulti tra i quaranta e cinquant'anni hanno chiaramente affermato che i libri li comprano e basta. Semmai è la libreria che toglie pubblico alla biblioteca, non il contrario.

Ho notato anche una maggiore frequenza in biblioteca di maestri, maestre e mamme. Mentre in libreria c'era anche uno spazzino! In biblioteca c'è poi una differenza di pubblico tra chi frequenta la Sezione multimediale e la Sezione Generale.

MT: Sì, in effetti il pubblico della Sezione Multimediale è più vasto e differenziato di quello che frequenta la Sezione Generale. In questo sembra più simile a quello della libreria.

**D.: Avete avuto la sensazione che gli intervistati barassero nelle loro risposte?**

MR: No, non ho avuto la sensazione che stessero dicendo bugie.

MT: Neppure io; ho notato però che chi ha risposto di no ha cercato sempre di giustificarsi. Come se comprare o prendere in prestito libri fossero azioni comunque da fare.

**D.: Come hanno reagito le persone alle vostre domande?**

MR: Molti sono rimasti sorpresi della brevità delle domande. Si aspettavano un questionario ben più lungo.

MT: Qualcuno ha chiesto perché veniva fatta queste indagini; uno invece ha detto che aveva letto l'articolo sul giornale, e sapeva quindi di che cosa si trattava.

**D.: Avete notato perplessità o indugi da parte delle persone intervistate?**

MR: Alcune donne hanno preferito non dire l'età...

MT: C'è stato qualche indugio sul lavoro, mentre io non ho incontrato nessuna difficoltà con l'età.

**D.: Voi avete incontrato qualche difficoltà durante le interviste?**

MR: Beh, all'inizio non è stato facile. Ma poi quando si è preso il via, non ci sono stati più problemi.

MT: Il test iniziale è stato utile.

**D.: Pensate che potevano essere fatte altre domande?**

MR, MT: Era utile chiedere se i libri li stavano comprando o prendendo in prestito per motivi di studio o per piacere personale.

**D.: Qualche osservazione sulle differenze notate tra le diverse fasce orarie nelle quali avete fatto le interviste?**

MR: In biblioteca avremmo dovuto essere presenti più di pomeriggio, quando il pubblico è più ampio, mentre c'è più gente in libreria al mattino.

MT: Il pubblico della libreria è comunque più variegato di quello della biblioteca.

**D.: Cosa ne pensate della domanda sulla lettura da dono o prestito interpersonale?**

MR: A me non è sembrata incisiva.

MT: Sarebbe stato meglio domandare agli intervistati se è capitato loro di comprare un libro che hanno preso in prestito in biblioteca o da un amico perché è piaciuto loro.

**D.: Avete notato delle differenze tra biblioteca e libreria?**

MR: Intanto la biblioteca non sfavorisce la libreria. E poi qui in biblioteca non hai i libri subito davanti come in libreria. La gente conosce poco come funziona la biblioteca, mentre invece in libreria è tutto subito lì a disposizione.

MT: E poi in libreria il libraio accompagna la persona che vuole un libro nel punto dove può trovarlo; mentre qui in biblioteca il bibliotecario va a prendere lui direttamente il libro, il rapporto è meno diretto tra libri e lettori. La biblioteca non sembra edificio fatto apposta per i libri.

Sarei curiosa di sapere se la gente sa qual è la situazione della lettura in Italia.