

NUOVI CITTADINI IN BIBLIOTECA

Bisogni e consumi culturali degli stranieri

Indagine della Biblioteca Cesare Pavese di Casalecchio di Reno (Bo)

A cura dei ragazzi del Servizio Civile Nazionale (anno 2014)

Obiarinze Emeka, Pancani Giulia, Raptis Giorgia

Con la collaborazione di Luciana Ropa, bibliotecaria

28 Novembre 2014

INDICE

INTRODUZIONE	Pag 3
Capitolo 1: Metodologie	Pag 5
Capitolo 2: Dati	Pag 7
Capitolo 3: Consumi Culturali	Pag 20
Capitolo 4: Interviste	Pag 26
CONCLUSIONI	Pag 28

INTRODUZIONE

I dieci anni passati dall'apertura di Casa della Conoscenza costituiscono un periodo sufficientemente lungo per evidenziare le trasformazioni intervenute all'esterno della biblioteca, trasformazioni talvolta così pressanti da obbligare ad una revisione degli obiettivi nonché a cambiamenti organizzativi e strategici.

Tra i diversi temi possibili di verifica dell'efficacia del servizio si è imposto quello relativo alla presenza di utenti stranieri. Sull'argomento non erano disponibili dati quantitativi e, talvolta, la mancanza di conoscenza in merito ai bisogni culturali di questa specifica fascia d'utenza ha impedito che si affermasse un approccio innovativo all'esigenza di organizzare e promuovere l'accoglienza.

Come la biblioteconomia recente insegna, il primo passaggio della ricerca è consistito nella raccolta di dati sulla comunità casalecchiese per tacciare un quadro di riferimento utile a evidenziare quanto la biblioteca sia conosciuta e utilizzata dagli stranieri residenti.

Nel nostro caso i numeri rispondono anche al bisogno di verificare il fondamento di impressioni, luoghi comuni, conoscenza superficiale spesso ispiratori di pregiudizi.

Poiché non esiste un modello di funzionamento ottimale e applicabile a ogni situazione ma esiste la necessità di rinnovamento partendo dalla situazione concreta, dagli usi consolidati, dalle abitudini e dall'immagine percepita di una situazione data, il gruppo degli stranieri è stato indagato complessivamente; in altri casi invece si è proceduto a isolare un campione allo scopo di esplorare le modalità di utilizzo dei diversi servizi interni, librari e non librari.

L'attenzione su ciò che oggi si fa o si vorrebbe fare in biblioteca delinea con precisione l'indirizzo delle trasformazioni in atto nelle biblioteche di pubblica lettura. Da questo punto di vista l'organizzazione di servizi a misura di cittadini stranieri assume un valore emblematico: dieci anni fa, quando era già consolidata la trasformazione in direzione multiculturale, tutte le biblioteche di grandi e medie dimensioni avvertivano come compito primario quello di attrezzarsi, predisponendo spazi e documenti per lingue e culture differenti, valorizzando le diverse identità culturali. La biblioteca pubblica concepiva la lettura come strumento per abbattere ogni forma di emarginazione. Da questa idea hanno origine gli scaffali multiculturali dove prendevano posto i libri sulle tradizioni, i miti, costumi dei paesi d'origine degli stranieri della comunità. La vera anima della

biblioteca multiculturale era costituita dalla raccolta dei libri in lingua straniera con cui si assicurava il legame dei cittadini stranieri con il paese d'origine.

Si trattava di una concezione illuministica della biblioteca, in parte smentita da richieste e bisogni molto più ampi, variegati e sicuramente "eccedenti" rispetto al ruolo tradizionale del servizio bibliotecario.

Con questa ricerca si è voluto quindi non solo tracciare un profilo dell'utenza straniera ma anche comprendere e ripensare ruolo, relazioni, compiti di una biblioteca che voglia favorire la vera integrazione delle persone immigrate.

CAPITOLO UNO

METODOLOGIE

La nostra ricerca è partita dal presupposto che l'indagine di ogni comunità sia uno strumento fondamentale di conoscenza del contesto sul quale si vuole andare ad operare, al fine di offrire servizi adeguati e avere un impatto tangibile sul territorio.

Per svolgere il lavoro, ci siamo avvalsi del confronto con l'operato svolto da bibliotecari a noi piuttosto vicini, ovvero dal dossier effettuato dalla Biblioteca Sala Borsa, dal titolo *I consumi culturali dei cittadini stranieri. La domanda e l'offerta a Bologna e provincia*¹, risalente all'anno 2009. Obiettivo della ricerca di Sala Borsa è stato fornire un quadro d'insieme utile a tracciare delle riflessioni sui cambiamenti dell'offerta bibliotecaria in rapporto alla crescita del fenomeno migratorio, e sulle condizioni per cui i servizi offerti dalle biblioteche possano diventare necessari per i nuovi cittadini.

L'indagine di Sala Borsa, sicuramente più articolata per maggiori possibilità di mezzi e tempo, si è sviluppata partendo dalle domande circa i consumi culturali degli stranieri, e sulle modalità con cui vengono soddisfatti tali bisogni.

Domande fondamentali sicuramente alla base anche del nostro lavoro. Infatti, come già evidenziato in precedenza, negli ultimi anni il ruolo delle biblioteche è cambiato, passando da una biblioteca di contenuti, in cui le risorse erano dedicate all'acquisto di libri e altro materiale, a una di servizi, che prevede anche attività tese a coinvolgere il pubblico e a un'accoglienza più ampia rivolta agli stranieri. Quali nuovi servizi offrire e proporre è stata una delle questioni fondamentali della nostra ricerca.

Nello specifico, le domande che ci siamo posti inizialmente sono state:

- Chi sono i nuovi cittadini che frequentano la biblioteca di Casalecchio di Reno?
- Quali sono i consumi culturali degli stranieri? Esiste una predisposizione per i prodotti del loro Paese, oppure si riscontra un maggiore interesse verso la conoscenza della lingua e della cultura italiana?
- Come vengono soddisfatte, e se vengono soddisfatte, le loro richieste? Di quali servizi sentono l'esigenza?

¹ In *Dossier dell'Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni*, Anno 2009, n. 1. In collaborazione con Biblioteca Sala Borsa.

L'anno di riferimento su cui abbiamo basato la nostra analisi è stato il 2013, mentre gli strumenti utilizzati sono stati essenzialmente due. *In primis*, l'estrapolazione di dati dal catalogo Sebina OpenLibrary, dal quale abbiamo desunto preziose informazioni circa la composizione degli stranieri che hanno scelto di frequentare la biblioteca, come età, nazionalità, e consumi culturali (prestito di materiale cartaceo e multimediale).

Tuttavia, non sempre il catalogo si è dimostrato uno strumento esaustivo della ricerca che stavamo svolgendo, per mancanza di dati circa alcuni punti su cui abbiamo basato l'attenzione, come ad esempio la nazionalità, dato non obbligatorio da dichiarare quindi spesso mancante. In questi casi, abbiamo agito su un campione rappresentativo.

La ricerca, da questo punto di vista meramente statistica, è stata integrata da qualcosa di più umano e diretto, ossia da attente osservazioni svolte con i nostri occhi durante il servizio, e da alcune interviste finalizzate ad una migliore cognizione del fenomeno che stavamo studiando, e ad una miglior comprensione alle risposte a quelle domande a cui una mera ricerca statistica non può fornire esaustive informazioni.

CAPITOLO DUE

DATI

Chi sono gli stranieri che frequentano la Biblioteca di Casalecchio di Reno? Questo capitolo introduce la finalità di fornire un ritratto dei nuovi cittadini che si recano alla Casa della Conoscenza, ponendo una particolare attenzione alla suddivisione tra utenza attiva e non attiva, tra coloro che prendono in prestito libri, dvd, periodici e riviste e coloro che invece accedono esclusivamente al servizio gratuito di internet.

In riferimento al 2013, gli stranieri che hanno richiesto in prestito del materiale sono stati 848, su un totale di 9.203 utenti attivi nell'arco dell'anno, rappresentando il 9,21% dell'utenza. La proporzione è in forte crescita se si pone lo sguardo sull'utenza che fa uso esclusivamente di internet, per un totale di 317 stranieri, su 893 utenti non attivi, rappresentando un 35,5%.

Al fine di una migliore conoscenza degli stranieri che frequentano la Casa della Conoscenza, l'analisi dei dati si è basata sull'età, sul genere, e sulla nazionalità.

UTENZA ATTIVA

Età e Genere

Prima di analizzare i dati relativi alla biblioteca, riportiamo brevemente alcune informazioni circa la composizione della popolazione residente nel Comune di Casalecchio di Reno², in riferimento all'anno 2013. Le persone residenti erano 36.312, di cui 17.074 maschi (47,02%) e 19.238 (52,98%) femmine, suddivisi secondo le seguenti fasce d'età:

FASCE	M	F	MF	%
0-3 Nido Infanzia	646	618	1264	3,48%
4-5 Scuola Infanzia	370	344	714	1,96%
6-11 Scuola Primaria	1012	976	1988	5,47%
12-14 Scuola Secondaria (1°)	414	447	861	2,37%

² Statistiche Demografiche al 31 Dicembre 2013 reperibili sul sito del Comune di Casalecchio di Reno.

15-19 Scuola Secondaria (2°)	745	673	1418	3,93%
20-29 Università e Lavoro	1423	1494	2917	8,03%
30-65 Lavoro	8665	9387	18051	49,71%
Da 66 Pensione	3800	5299	9099	25,05%
Totale	17074	19238	36312	

Sempre in riferimento all'anno 2013, i dati relativi alla popolazione straniera residente nel Comune di Casalecchio di Reno sono sintetizzati nella seguente tabella:

FASCE	M	F	MF	%
0-3 Nido Infanzia	155	139	294	7,16%
4-5 Scuola Infanzia	62	69	131	3,19%
6-11 Scuola Primaria	142	129	271	6,64%
12-14 Scuola Secondaria (1°)	55	62	117	2,85%
15-19 Scuola Secondaria (2°)	119	99	218	5,31%
20-29 Università e Lavoro	291	391	682	16,63%
30-65 Lavoro	943	1361	2304	56,18%
Da 66 Pensione	25	59	84	2,04%
Totale	1792	2309	4101	

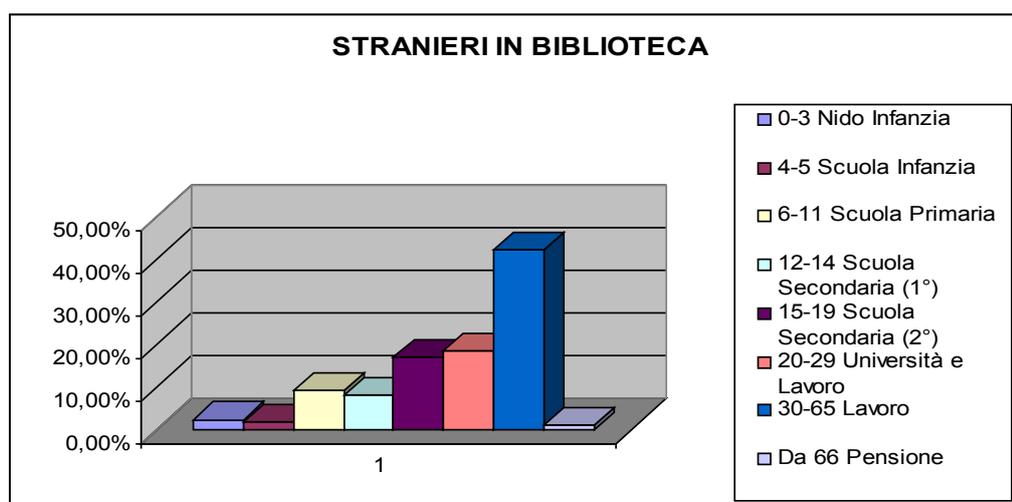
Gli stranieri residenti costituiscono l'11,29% della popolazione di Casalecchio di Reno, di cui il 43,7% è di sesso maschile, mentre il 56,3% di sesso femminile. Tra gli stranieri si riscontra una maggiore presenza femminile.

Poniamo ora lo sguardo sull'utenza straniera della Biblioteca Cesare Pavese. Grazie ai dati estrapolati dal catalogo, abbiamo ottenuto le seguenti informazioni:

FASCE	M	F	MF	%
0-3 Nido Infanzia	11	9	20	2,36%
4-5 Scuola Infanzia	7	9	16	1,89%
6-11 Scuola Primaria	36	42	78	9,20%
12-14 Scuola Secondaria (1°)	27	41	68	8,02%
15-19 Scuola Secondaria (2°)	59	85	144	16,98%

20-29 Università e Lavoro	61	95	156	18,40%
30-65 Lavoro	152	206	358	42,22%
Da 66 Pensione	4	4	8	0,94%
Totale	357	491	848	

Su un totale di 848 utenti stranieri attivi in biblioteca, il 57,9% è rappresentato da donne, mentre il 42,1% da uomini.



Per comprendere quali fasce d'età frequentino maggiormente la biblioteca, è utile confrontare l'ultima tabella con i dati relativi alla popolazione straniera residente a Casalecchio di Reno.

A tal fine, abbiamo rapportato il numero di residenti con i frequentatori della biblioteca della medesima fascia d'età. Ad esempio, negli anni 15-19 si riscontra la presenza di 218 stranieri residenti e 144 frequentatori della biblioteca, arrivando ad una percentuale del 50%. La partecipazione più forte si ha proprio in questa fascia d'età, seguita dai 12-14 anni, e dai 6-11 anni. Si evince come il periodo scolastico sia il momento di maggiore interesse verso i servizi offerti dalla biblioteca.

Segue la fascia d'età intermedia tra studio e lavoro, dai 20 ai 29 anni, e a netta distanza il periodo dei 30-65 anni. Si riscontra invece una bassa presenza nella prima infanzia, dai 0 ai 5 anni, e durante gli anni della pensione. Questi dati sono il punto di partenza da cui interrogarsi circa le motivazioni che spingono i più piccoli e i più adulti a frequentare di rado la biblioteca, e iniziare a pensare a servizi per attrarre maggiormente questo tipo di utenza.

Nazionalità

Il secondo aspetto sul quale si è basato il nostro studio è stata la nazionalità, anche se, come conseguenza dell'impossibilità di recuperare la totalità dei dati, l'analisi è stata svolta su un campione rappresentativo di 278 persone, cioè del 32,78% dell'utenza straniera in biblioteca.

Un primo sguardo è stato posato sulle diverse nazionalità dei residenti a Casalecchio di Reno, e sui continenti di provenienza³.

CONTINENTE	NUMERO	%
Europa (UE)	1093	26,65%
Europa (Altri Paesi)	1291	31,48%
Asia	804	19,60%
Africa	707	17,24%
America	156	3,80%
Oceania	0	0,00%
Apolidi	1	0,00%
Totale	4101	

Entrando nello specifico, le comunità più numerose a Casalecchio di Reno sono, in ordine: Romania, Albania, Moldavia, Marocco e Filippine, che raggruppano quasi il 60% degli stranieri del Comune.

NAZIONE	NUMERO	%
Romania	864	35,19%
Albania	459	18,70%
Moldavia	447	18,21%
Marocco	357	14,54%
Filippine	328	13,36%
Totale	2455	

³ Dati ricavati sempre dalle Statistiche del Comune di Casalecchio di Reno in riferimento all'anno 2013.

Spostando l'analisi sugli stranieri che frequentano la biblioteca, si nota come la maggiore percentuale di persone provenga dall'Africa, seguita dai paesi dell'Europa (Non UE). Pochi provengono dall'America, mentre nessuno dall'Oceania.

CONTINENTE	NUMERO	%
Europa (UE)	49	17,63%
Europa (Altri)	73	26,26%
Asia	33	11,87%
Africa	98	35,25%
America	25	8,99%
Totale	278	

Volendo porre uno sguardo più approfondito analizzando nazionalità per nazionalità, in riferimento all'Europa si ottengono i seguenti dati:

EUROPA (UE)	NUMERO	%
Romania	17	34,69%
Polonia	7	14,29%
Germania	6	12,24%
Altri Paesi	19	38,78%
Totale	49	

EUROPA (No UE)	NUMERO	%
Albania	29	39,73%
Moldavia	25	34,25%
Russia	6	8,22%
Ucraina	6	8,22%
Altri	7	9,59%
Totale	73	

Analizziamo ora Asia, Africa e America:

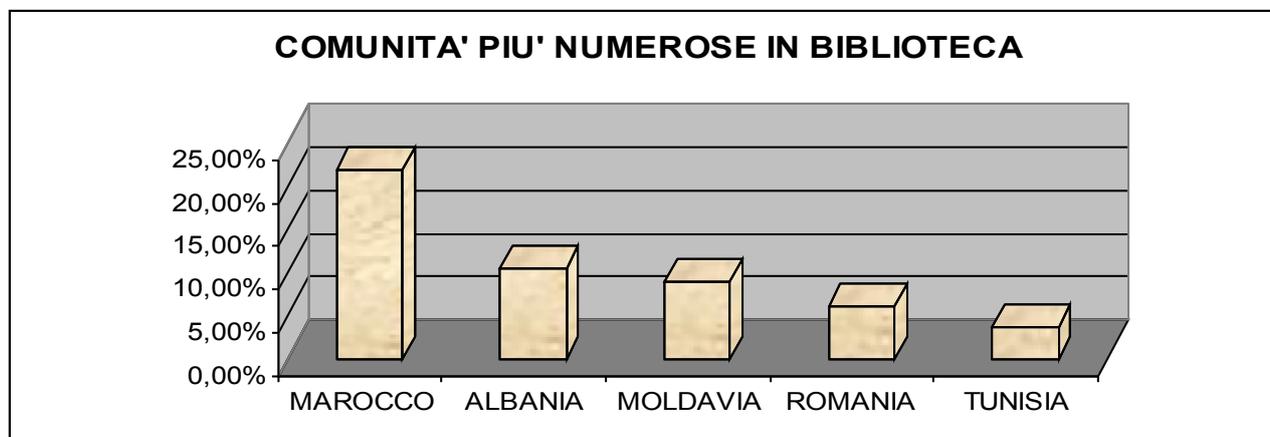
ASIA	NUMERO	%
Filippine	6	18,18%
Bangladesh	4	12,12%
Turchia	4	12,12%
Altri	19	57,58%
Totale	33	

AFRICA	NUMERO	%
Marocco	61	62,24%
Tunisia	10	10,20%
Nigeria	5	5,10%
Senegal	5	5,10%
Altri	17	17,35%
Totale	98	

AMERICA	NUMERO	%
Brasile	6	24,00%
Perù	5	20,00%
Altri	14	40,00%
Totale	25	

Le comunità maggiormente presenti sono, in ordine, Marocco, Albania, Moldavia, Romania e Tunisia, che rappresentano il 51,08% degli stranieri che frequentano la biblioteca.

PAESE	NUMERO	%
Marocco	61	21,94%
Albania	29	10,43%
Moldavia	25	8,99%
Romania	17	6,12%
Tunisia	10	3,60%
Totale	142	



Riepilogando, le maggiori nazionalità presenti a Casalecchio di Reno sono Romania, Albania, Moldavia, Marocco e Filippine. Invece, gli stranieri che maggiormente frequentano la biblioteca provengono da Marocco, Albania, Moldavia, Romania e Tunisia.

In generale, si nota una corrispondenza tra gli stranieri residenti e coloro che frequentano la biblioteca, fatta eccezione per i filippini al cui posto compaiono i tunisini. Per il resto, l'unica altra sostanziale differenza è una maggiore percentuale di marocchini rispetto ai rumeni che frequentano attivamente la Casa della Conoscenza.

Fedeltà alla biblioteca

Gli stranieri che usufruiscono dei servizi della Biblioteca di Casalecchio di Reno sono di passaggio, oppure continuano a frequentarla durante il corso degli anni prendendo in prestito materiale librario e multimediale?

Per fornire una risposta a questo interrogativo, abbiamo analizzato un campione significativo del 12,15% degli stranieri attivi durante l'anno 2013, osservando tramite il catalogo la loro situazione storica, tornando indietro sino al 2005, al fine di comprendere l'anno di iscrizione alla biblioteca, quindi il momento in cui hanno incominciato a frequentare la Casa della Conoscenza. I dati ricavati sono sintetizzati nella seguente tabella:

ANNO	NUM. PERSONE	%
2005	11	10,68%
2006	5	4,85%
2007	5	4,85%
2008	14	13,59%
2009	9	8,74%
2010	6	5,83%
2011	17	16,50%
2012	14	13,59%
2013	22	21,36%
Tot	103	

Per quanto la più alta percentuale sia rappresentata da nuovi iscritti (il 21,36%), un buon 10,68% resta fedele frequentatore della biblioteca dal 2005, anno successivo all'apertura della nuova sede sulla via principale della città. La biblioteca per una parte degli stranieri è rimasta un punto di riferimento durante il corso degli anni per il tempo libero e lo studio.

UTENTI NON ATTIVI

Dedichiamo ora l'analisi a un consistente gruppo di stranieri che frequentano la biblioteca, iscritti nell'anno 2013, che tuttavia non presentano movimenti sulla propria scheda. Sono persone che si registrano non per prendere in prestito libri, dvd, musica o riviste, ma per accedere ad altri servizi, per lo più l'uso gratuito del computer e di internet.

La biblioteca, infatti, mette a disposizione per tutti i propri iscritti sedici postazioni computer (più due riservate ai ragazzi fino ai 14 anni), a cui ci si può connettere per un massimo di un'ora giornaliera, anche spezzata in più momenti della giornata.

Gli utenti non attivi del 2013 sono stati 893, di cui 317 stranieri: essi rappresentano il 35,5%, percentuale assai più elevata rispetto agli attivi. Tra i servizi offerti ai possessori della tessera della biblioteca, oltre internet, configurano le proiezioni di film il giovedì sera, e la possibilità di ricevere uno sconto sui biglietti del cineforum al Teatro Pubblico di Casalecchio di Reno. Da osservazioni svolte, si evince come siano gli italiani a usufruire di questi servizi, mentre non si è riscontrata una presenza di stranieri ai cineforum serali. Si può desumere quindi che l'utenza straniera non attiva usufruisca prevalentemente del servizio internet gratuito.

È opportuno sottolineare che ci troviamo di fronte ad una presenza molto forte e fidelizzata, costante nel corso dei mesi, che frequenta la biblioteca, anche se non al fine di consultazione o prestito di libri o dvd, quasi giornalmente, o comunque diverse volte la settimana.

Età e Genere

Tra gli stranieri, gli iscritti nel 2013 non attivi risultano in tutto 317, di cui 89 femmine e 228 maschi. A differenza dell'utenza attiva, tra i non attivi si ha una marcata prevalenza maschile, del 71,92%, contro il 28,08% femminile.

Analizzando l'età, si ottengono dati differenti rispetto l'utenza attiva, come si evince dalla seguente tabella:

FASCE	NUMERO	%
0-3 Nido Infanzia	7	2,21%
4-5 Scuola Infanzia	0	0,00%
6-11 Scuola Primaria	14	4,42%
12-14 Scuola Secondaria (1°)	8	2,52%
15-19 Scuola Secondaria (2°)	54	17,03%
20-29 Università e Lavoro	116	36,59%
30-65 Lavoro	116	36,59%
Da 66 Pensione	2	0,63%
Totale	317	

Escludendo le prime fasce d'età, le quali probabilmente si sono iscritte in biblioteca in seguito ad attività dedicate ai più piccoli o a laboratori per le scuole (età 0-11), si nota una forte prevalenza di persone della fascia d'età 20-29.

Volendo porre uno sguardo più approfondito nella fascia lavorativa, sono emersi i seguenti dati:

FASCE	NUMERO	%
30-39	63	19,87%
40-49	37	11,67%
50-59	12	3,79%
Over 60	6	1,89%
Totale	118	

I dati confermano lo sguardo iniziale: tra l'utenza non attiva, l'età maggiormente presente riguarda i giovani di 20-29 anni, seguiti dalla prima fascia d'età strettamente lavorativa, 30-39 anni.

A differenza dell'utenza attiva, dove la maggiore presenza si riscontra presso i ragazzi dai 12 ai 19 anni, tra i non attivi l'età risulta più elevata.

Nazionalità

L'analisi della nazionalità non attiva in biblioteca è stata svolta su un campione significativo del 45,7%, per impossibilità di reperire la totalità dei dati. Guardando ai continenti di provenienza si evincono i seguenti dati:

CONTINENTE	PERSONE	%
Europa (UE)	50	34,48%
Europa (Altri paesi)	20	13,79%
Asia	19	13,10%
Africa	48	33,10%
America	8	5,52%
Totale	145	

La maggioranza proviene da paesi dell'Unione Europea, seguita subito dall'Africa. Una bassa percentuale arriva dall'America, nessuno dall'Oceania.

Analizziamo ora continente per continente le nazionalità maggiormente presenti. Nei paesi dell'Unione Europea si riscontra una netta prevalenza di persone provenienti dalla Romania, che si attesta al 92%. Nei paesi europei non rientranti nell'Unione, invece, la nazionalità maggiormente presente è l'Albania, che copre il 65% del continente.

EUROPA (UE)	NUMERO	%
Paesi Bassi	1	2,00%
Polonia	3	6,00%
Romania	46	92,00%
Totale	50	

EUROPA (No UE)	NUMERO	%
Albania	13	65,00%
Ucraina	3	15,00%
Altri	4	20,00%
Totale	20	

In Asia la nazionalità maggiormente presente è il Pakistan.

ASIA	NUMERO	%
Pakistan	9	47,37%
India	4	21,05%
Altri	6	31,58%
Totale	19	

L'Africa vede una maggioranza di utenti marocchini, seguiti da tunisini. Mentre dall'America proviene una piccola percentuale dell'utenza, per lo più da Brasile, Cile e Perù.

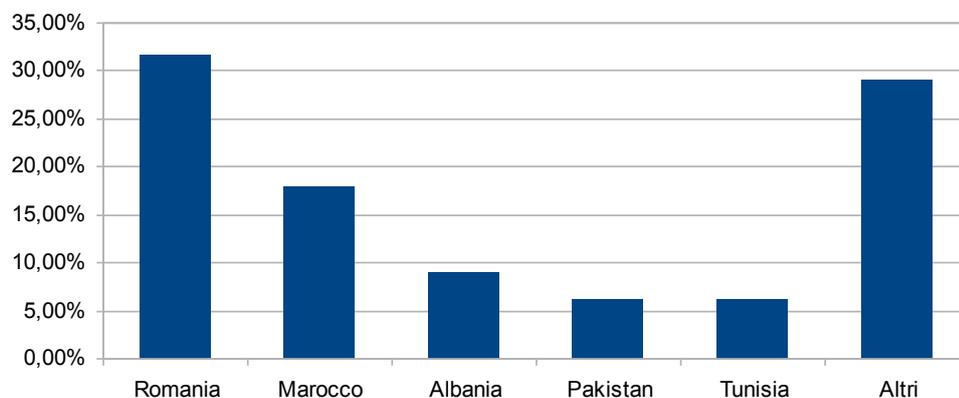
AFRICA	NUMERO	%
Marocco	26	54,17%
Tunisia	9	18,75%
Altri	13	27,08%
Totale	48	

AMERICA	NUMERO	%
Brasile	2	25,00%
Cile	2	25,00%
Perù	2	25,00%
Altri	2	25,00%
Totale	8	

Riepilogando in un'unica tabella le nazionalità maggiormente presenti tra gli stranieri non attivi della biblioteca Cesare Pavese, si ottengono i seguenti dati:

PAESE	NUMERO	%
Romania	46	31,72%
Marocco	26	17,93%
Albania	13	8,97%
Pakistan	9	6,21%
Tunisia	9	6,21%
	103	71,03%
Altri	42	
Totale	145	28,97%

NAZIONALITA' UTENTI NON ATTIVI



Le cinque nazionalità più presenti in biblioteca, in ordine Romania, Marocco, Albania, Pakistan e Tunisia, coprono il 71,03% degli stranieri non attivi.

Confrontando con l'utenza attiva, subito si nota come tra le prime cinque nazionalità non attive non siano presenti persone moldave, mentre compaiono i pakistani. Spicca una notevole maggioranza di rumeni, seguita a distanza da marocchini.

SERVIZIO INTERNET

Le persone che si rivolgono alla biblioteca esclusivamente per accedere al servizio internet rappresentano una problematicità, poiché per quanto siano una presenza costante sono molto autonomi e di difficile raggiungimento e coinvolgimento.

Per cercare di migliorare l'offerta, è opportuno chiedersi in primis quali siano le esigenze che spingono gli utenti a usufruire del servizio internet. La risposta che abbiamo cercato di fornire non deriva da analisi di dati statistici, ma dalla nostra esperienza a contatto con l'utenza, sia come semplice osservazione delle dinamiche quotidiane, sia nel nostro ruolo di facilitatori digitali, cioè di accompagnamento e supporto nell'uso di internet.

La maggioranza degli utenti abituali della zona internet presenta una spiccata autonomia, arriva in biblioteca, usufruisce dell'ora internet, passandola su social network, canali per ascoltare la musica, e-mail e giochi, rivolgendosi di rado al bibliotecario. Tuttavia, una parte dell'utenza ha manifestato il bisogno di un supporto nell'uso di internet, sia per esigenze dovute al proprio status, come il controllo della situazione del permesso di soggiorno, o il supporto alla stampa o alla scannerizzazione di documenti, sia come aiuto nella ricerca di lavoro. In questo ultimo caso, le domande che ci sono state rivolte hanno riguardato sia la stesura di un curriculum vitae, o il miglioramento dello stesso, sia la ricerca e l'invio di candidature tramite siti internet di annunci, agenzie per il lavoro, esigenza che spesso si è tramutata nella necessità di apertura della prima casella di posta elettronica.

Altri bisogni a cui ci siamo avvicinati sono l'accompagnamento nella prenotazione di biglietti ferroviari o aerei, e consultazione o inserimento di offerte del mercato (compra-vendita di furgoni o altro).

Un'ipotesi iniziale per offrire un servizio che attiri anche le persone non interessate al prestito di libri o materiale multimediale potrebbe essere proprio offrire un continuo supporto, magari a giorni e orari prestabiliti, oppure su appuntamento, in cui una persona si mette a disposizione per cercare di rispondere ai bisogni che si presentano.

In realtà, un progetto simile è già stato intrapreso attraverso due strade. La prima, tramite la collaborazione con una scuola superiore della zona, in cui dei ragazzi in stage hanno messo a disposizione il proprio tempo per due ore al giorno in cui accoglievano le domande di supporto internet alle persone che ne facessero richiesta. Inoltre, tramite *Pane e Internet*⁴, sono stati svolti corsi di approccio allo strumento del web, non riuscendo tuttavia ad attirare richieste da parte dell'utenza straniera.

In secondo luogo, parte del progetto dei ragazzi in servizio civile è stato proprio il supporto all'uso di internet, durante i primi mesi a chiunque ne facesse richiesta, mentre a orari stabiliti durante il periodo estivo in assenza della collaborazione con la scuola durante la pausa estiva. In questo caso, le maggiori richieste sono pervenute proprio da persone straniere. Ciò evidenzia come ci sia un interesse verso questo tipo di servizio, e pensare a una modalità per raggiungere i nuovi cittadini in qualcosa anche di più strutturato e mirato può essere un punto di partenza per ripensare l'offerta. Un primo passo sarà svolto da Gennaio 2015, grazie a nuovi corsi tenuti da ragazze di cultura araba indirizzate in particolar modo a questo tipo di utenza.

A conclusione del capitolo, tiriamo le somme di quanto detto fin'ora.

Nel corso dell'anno 2013, dalla biblioteca Cesare Pavese sono transitate 1165 persone straniere, tra coloro che si sono avvicinati per prendere in prestito libri o materiale multimediale, e coloro che semplicemente hanno fatto uso di Internet. Rispetto al totale degli utenti del 2013, attivi e non, gli stranieri hanno rappresentato l'11,54%. La biblioteca, quindi, è un luogo di attrazione per una quantità significativa di stranieri, le cui esigenze non possono essere ignorate o passate in secondo piano.

⁴ *Pane e Internet* è un'iniziativa promossa dalla Regione Emilia Romagna con la collaborazione di numerosi enti locali per offrire opportunità di prima alfabetizzazione informatica e apprendimento continuo sull'uso di tecnologie digitali e l'accesso a internet.

CAPITOLO 3

CONSUMI CULTURALI

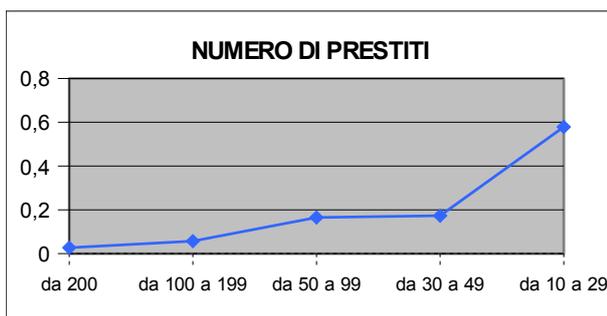
Ancora prima di analizzare tutta la serie di dati estrapolati dal sistema SEBINA, ci siamo posti una serie di domande in merito a quali siano i consumi culturali degli stranieri. Nella fattispecie, ci premeva venire a conoscenza di tre elementi concreti:

- 1- quali sono i documenti che vengono in misura maggiore consultati e/o presi in prestito dagli utenti stranieri?
- 2- quali servizi attraggono prevalentemente l'utenza di provenienza straniera?
- 3- per quanto riguarda nello specifico i bambini e i ragazzi, quali sono i prestiti effettuati e le richieste espresse (o magari sottese) da questa particolare fascia di utenza?

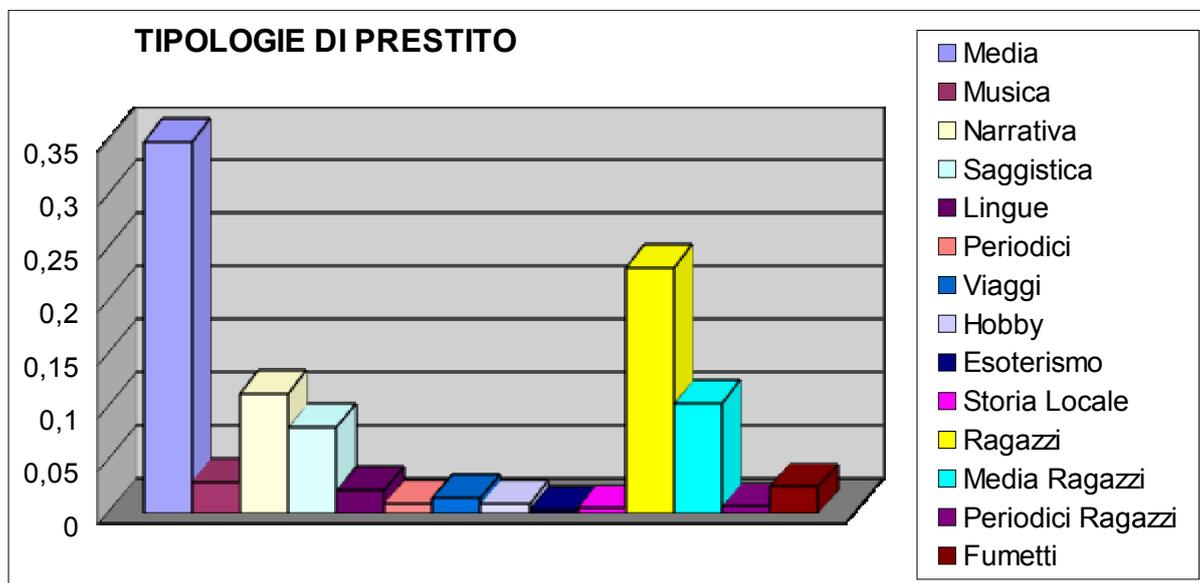
Per riuscire a dare risposta a questi interrogativi (che noi abbiamo ritenuto essere alla base del lavoro progettuale di una biblioteca che voglia porsi come luogo di accoglienza ma soprattutto di integrazione) abbiamo preso in esame i risultati oggettivi delle ricerche da catalogo, unitamente ad un'attenta osservazione e indagine anche orale nei confronti degli utenti stessi. Per le interviste condotte in biblioteca ad alcuni frequentatori stranieri, si rimanda al paragrafo successivo.

Solo osservando e confrontando le serie di dati, chiaramente non possiamo capire quali siano le motivazioni che conducono gli stranieri ad andare in biblioteca, oppure se sono servizi legati al loro paese d'origine o alla conoscenza della nuova comunità. Riusciamo però a farci un'idea, e nemmeno troppo sommaria, dei bisogni ai quali rispondiamo con i documenti ed i servizi offerti.

In primo luogo occorre specificare che, degli 848 utenti attivi nel 2013 nella Biblioteca C.Pavese, ammontano a 370 quelli che hanno preso in prestito 10 o più documenti durante l'anno. Siamo ben sotto la metà dell'intera utenza attiva (per l'esattezza 43,63%), ma quasi un decimo degli utenti stranieri si caratterizza al contrario per un'elevatissima quantità di documenti prestati, come dimostrano i seguenti grafici:



Numero Prestiti	Numero Persone	%
da 200	10	2,70%
da 100 a 199	21	5,68%
da 50 a 99	61	16,49%
da 30 a 49	64	17,30%
da 10 a 29	214	57,84%
	370	
Meno di 10 Prestiti	482	56,57%



NUMERO DI PRESTITI ANNUI

Di tutti questi documenti prestati, a questo punto è forse utile fare un'ulteriore distinzione all'interno del grande gruppo “documenti prestati”.

TIPO DI PRESTITI	NUMERO di utenti	%
MULTIMEDIALE	243	
Media (DVD)	224	34,95%
Musica	19	2,96%
LIBRI	164	
Narrativa	72	11,23%
Saggistica	92	14,35%
RAGAZZI	234	
Ragazzi	148	23,09%
Media Ragazzi	66	10,30%
Periodici Ragazzi	4	0,62%
Fumetti	16	2,50%

641 TOTALE

Lo si evince palesemente dal grafico: i nostri utenti stranieri prediligono il materiale multimediale, ed in particolare i DVD (film, documentari, serie TV e fiction, animazioni e video musicali), tanto per adulti quanto per ragazzi, mentre il classico documento da biblioteca, il libro, è oggetto di prestito in misura nettamente inferiore.

N.B. Il numero si riferisce alla quantità di persone che prendono a prestito un documento, non al numero di prestiti effettivi per tipologia di documento.

Se all'interno della sezione multimediale non ci è possibile qui raffinare la ricerca e fare distinzioni ulteriori (tipologie di DVD, generi di film, ecc.), per il semplice fatto che occorrerebbe un'analisi nettamente più approfondita, per il grande gruppo dei documenti librari possiamo invece suddividere i campi di interesse degli utenti stranieri in due macro-aree : narrativa e saggistica, nella quale a sua volta possiamo differenziare gli argomenti e i temi di maggiore richiamo.

Notiamo, infatti, che l'11% ca. degli utenti predilige la narrativa, mentre quasi il 15% prende in prestito saggi di vario genere. In dettaglio, della narrativa solo una piccolissima parte è letta in lingua originale, mentre per lo più gli stranieri richiedono libri in italiano. Circa il 30% della narrativa letta, inoltre, corrisponde ai "classici", mentre il restante è composto da romanzi e racconti della narrativa contemporanea, in prevalenza non italiana e in buona parte gialli oppure romanzi rosa.

Abbiamo cercato di capire, analizzando questi dati, se all'origine di questi prestiti ci fossero prevalentemente esigenze di tipo scolastico, ma, visto che i romanzi e racconti più richiesti non sono affatto annoverabili tra i grandi classici, si può supporre che l'utenza straniera si rivolga alla biblioteca per esigenze culturali molto più ampie e con finalità anche di tutt'altro tipo dallo scolastico⁵.

Credevamo che gli utenti, tra gli scaffali di saggistica, cercassero in misura prevalente una serie di strumenti per poter imparare o migliorare il loro livello di conoscenza della lingua italiana, o tutt'al più di altre lingue europee; dati alla mano, possiamo invece affermare adesso che gli argomenti prediletti dalla nostra utenza sono le scienze (con particolare riguardo alla biologia e ai libri sull'alimentazione e cura del corpo), la sociologia (*in primis* libri su immigrazione, mafia, lavoro), e solo in terza posizione si trovano le lingue.⁶

Quel che appare lampante dai dati è che più del 33% degli utenti prende in prestito materiale per ragazzi, sia che si tratti di libri che di media. A questo gruppo sono da ascrivere tanto maggiorenti quanto utenti ancora minorenni: l'osservazione può sembrare superflua, ma non lo è se si considera che solo un 31% degli utenti stranieri attivi nella Biblioteca di Casalecchio nel 2013 erano minori, per cui non possiamo escludere che, sebbene certamente molti utenti prendano in prestito documenti destinati a figli o parenti molto giovani, una parte degli stranieri adulti che frequentano la Casa della

⁵ Le ricerche sono state compiute su un campione significativo di utenti stranieri (>25%).

⁶ In ordine di gradimento e frequenza di prestiti, seguono guide turistiche e letteratura di viaggio, libri di psicologia, saggi a carattere storico, manuali per hobby e tempo libero, libri che approfondiscono tematiche di genitorialità e scienze dell'educazione, saggi di religione, filosofia e informatica. Gli studi sono stati condotti sul medesimo campione (cf. *supra*).

Conoscenza facciano uso di documenti e materiali per ragazzi, visti da loro, forse, come strumenti d'accesso semplificato alla comprensione linguistica e culturale del nostro Paese. Questa osservazione si accompagna a richieste effettivamente ricevute in maniera diretta da alcuni utenti, per cui possiamo in qualche modo affermare che in questo caso i dati statistici confermano le esperienze quotidiane.

A loro volta i ragazzi stranieri risultano anche lettori di narrativa per adulti (ovvero narrativa non catalogata espressamente per ragazzi), specialmente nella fascia di età tra i 15 e i 18 anni⁷.

Una breve parentesi “numerica” sugli utenti minorenni della Casa della Conoscenza.

1. I bambini e ragazzi iscritti alla Biblioteca tra il 01/01/1999 e il 31/12/2013 sono in totale 1909, sia italiani che stranieri, suddivisibili in fasce d'età. Nella seguente tabella sono messi a confronto sia con la globalità degli utenti della biblioteca nel 2013, sia con il numero totale di residenti del Comune di Casalecchio nel 2013, suddiviso sempre in fasce d'età, in base ai dati forniti dal Comune⁸:

Fascia d'età	Totale utenti	% sugli utenti attivi (tot.9203 nel 2013)	Totale residenti a Casalecchio
00-05 anni	199	2,16%	1655
06-08	303	3,29%	1055
09 - 10	276	2,99%	628
11 - 14	631	6,85%	1166
15 - 17	500	5,43%	850

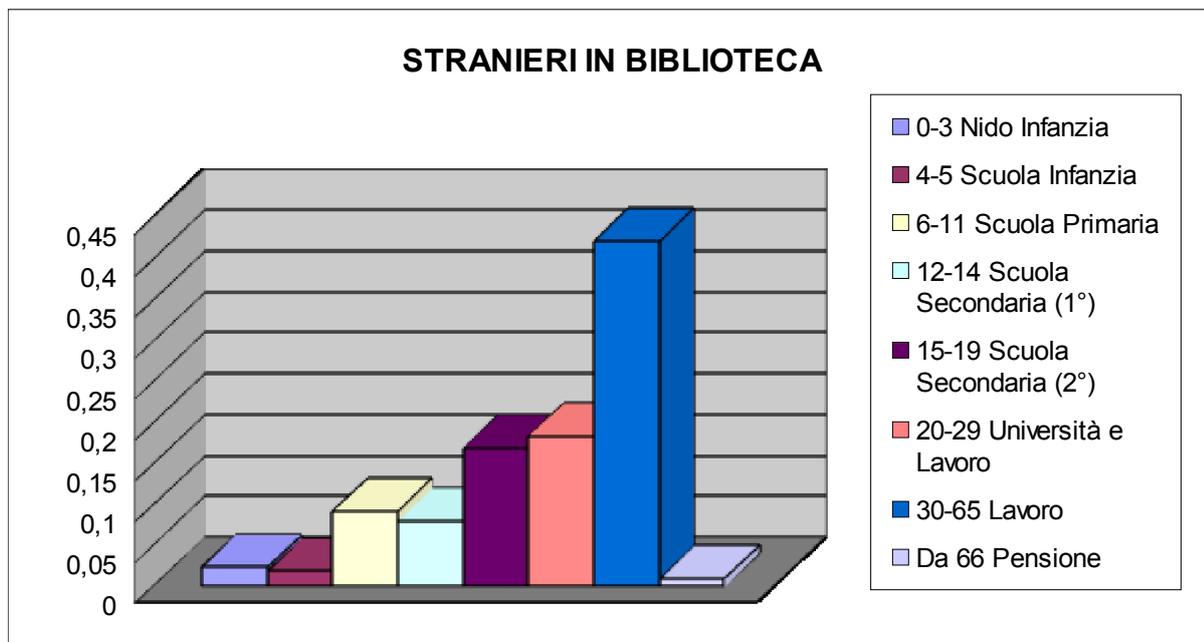
2. I lettori minorenni di nazionalità non italiana sono in totale 269 (quindi il 31% di tutta l'utenza straniera, ed il 14,9% dell'utenza complessiva di ragazzi minori della Biblioteca C.Pavese), suddivisibili in base alle medesime fasce d'età:

Fascia d'età	Totale utenti	% sugli utenti stranieri
00-05 anni	36	4,25%
06-08	33	3,89%
09 - 10	31	3,65%
11 - 14	82	9,66%
15 - 17	89	10,49%

⁷ Oltre a molta narrativa contemporanea e non solamente italiana, i giovani lettori hanno registrato nel 2013 un discreto interesse per libri in lingua straniera e qualche saggio di ambito storico-geografico (sempre intendendo libri non individuati come saggistica per ragazzi).

⁸ Vd. Le Statistiche Demografiche al 31.12.2013.

Osservando i dati appare evidente che la fetta di utenza più sostanziosa sia quella dell'età della scuola secondaria, tanto per gli stranieri, quanto in generale per tutti gli utenti minorenni della biblioteca. Le attività per i ragazzi di quest'età infatti sono molte e molto diversificate. Calano i numeri per i piccoli utenti di età prescolare, ma senza eccessivo divario tra l'utenza straniera e quella globale.



3. Un capitolo a parte per l'utenza invece inattiva, per la quale possiamo solo ipotizzare la presenza di iscrizioni di minori effettuate al momento di attività per le scuole o simili, che non hanno mai avuto esito in prestiti di libri o materiale multimediale. Potrebbero altresì essere motivate come iscrizioni effettuate per l'esclusivo uso del PC e della rete internet nell'area ragazzi.

Mostriamo anche in questo caso i dati relativi alle differenti fasce d'età:

FASCE	NUMERO	%
0-3 Nido Infanzia	7	2,21%
4-5 Scuola Infanzia	0	0,00%
6-11 Scuola Primaria	14	4,42%
12-14 Scuola Secondaria (1°)	8	2,52%
15-19 Scuola Secondaria (2°)	54	17,03%

Per quanto riguarda gli utenti stranieri attivi, raramente gli utenti minorenni registrano più di 20 prestiti annui ciascuno, e per lo più ancora una volta sono i documenti multimediali a riscontrare

una maggiore richiesta (sia DVD per ragazzi che DVD per tutti). Pur tenendo conto del fatto che il 16,89% degli stranieri minorenni ha tra i 15 e i 19 anni, nella sezione per ragazzi si registra il maggior numero di prestiti per giovani di altre fasce di età, ovvero 8-11 anni e 11-13 anni, con una grande attenzione nei confronti di romanzi gialli e fumetti per ragazzi.

Nell'analisi dei prestiti tramite i dati ricavati dal sistema, risulta che l'utenza di Casalecchio nel 2013 non ha dimostrato molta richiesta di documenti musicali (pochi i CD ed in netta diminuzione anche i DVD di video musicali). Ciò appare in contrasto con la ricerca svolta da Sala Borsa nel 2004/2005, in quanto era stata notata un'abbondante richiesta per la musica, specialmente quella del Paese d'origine. Probabilmente il calo dei consumi musicali è derivato da un radicale cambiamento generalizzato, anche per quanto riguarda gli utenti non stranieri, avvenuto in questa decina di anni: i tempi sono cambiati, e ora si può tranquillamente e gratuitamente ascoltare musica straniera tramite Internet (si veda l'esempio di YouTube e Spotify o altri *social network* e *community* a carattere musicale). Il veicolo di trasmissione della musica è mutato, probabilmente tramite la rete (raggiungibile adesso piuttosto facilmente anche tramite i telefoni cellulari) è più agevole e veloce ascoltare musica di Paesi non europei.

Anche in questo caso i dati sono confermati dall'esperienza quotidiana: gli utenti stranieri che usufruiscono del servizio internet in biblioteca visualizzano con grande frequenza video musicali su YouTube.

CAPITOLO 4

INTERVISTE

L'indagine statistica svolta sull'analisi dei numeri e i dati in possesso si è rivelata un mezzo efficace per comprendere gran parte delle dinamiche nell'utilizzo della biblioteca da parte degli utenti stranieri. Ma sappiamo bene che anche le indagini statistiche più raffinate possono spiegare solo parzialmente quella che è la Realtà del soggetto studiato; non è possibile incasellare in un grafico le singole storie, le emozioni, certe opinioni e desideri che, in quanto persone, abbiamo ed è così che sorgono le seguenti domande: qual è la percezione che le persone straniere, per nazionalità od origine, hanno della Casa della Conoscenza? Frequentavano altre biblioteche prima del loro arrivo in Italia? Se sì ci sono differenze rilevanti? Frequentano spesso la biblioteca o solo sporadicamente? Come l'hanno conosciuta? Cosa gli interessa maggiormente all'interno della Casa della Conoscenza? Quello che offre la biblioteca riesce a soddisfare le loro aspettative o sentono la necessità di sentirsi più rappresentati, magari ampliando la scelta del materiale con film e libri nella lingua d'origine? Chi lavora in biblioteca è in grado di indirizzarli nelle informazioni che cercano? Sarebbe interessante poter avere le risposte di ogni utente, ma non essendo realizzabile in tempi brevi, ci siamo limitati a raccogliere alcune opinioni di persone che in qualche modo possono rappresentare i principali gruppi di frequentatori stranieri della biblioteca, quindi utenti attivi e non attivi, adolescenti e adulti, le donne ed i Rom. Qui sotto alcune testimonianze utili ricavate dalle interviste:

Giovane rom rumeno: "Oggi frequento spesso la biblioteca mentre in Romania non la frequentavo. Ho conosciuto la biblioteca perché un mio amico mi ha detto che qui è possibile connettersi ad internet gratuitamente, infatti qui mi interessa in particolare poter usare internet e vedere i film. Guardo più che altro film in inglese perché qua in biblioteca non ci sono film rumeni... comunque non sento la necessità di ampliare il materiale presente.

In biblioteca ormai conosco tutti e mi trovo bene con chi lavora qui".

Studentessa italo-nigeriana delle scuole superiori:

" Sì frequentavo altre biblioteche ma qui a Casalecchio vedo più libri e media per ragazzi.

Ormai conosco la biblioteca da un anno. La prima volta che sono venuta qui è stata per via d'una storia d'amore: non avendo dove incontrarmi con questo ragazzo abbiamo deciso di vederci qui. Eravamo emozionati e ricordo che ci dicevano di abbassare la voce per non far rumore...

Ora frequento spesso la biblioteca per studiare e prendere il materiale che mi interessa e credo debbano essere fatti dei miglioramenti. Sarebbe meglio ampliare la scelta del materiale perché molte persone non trovano film o libri nella loro lingua; inoltre io proporrei più cartoni animati per bambini religiosi, non solo i classici cartoni animati come Biancaneve o Cenerentola.

Chi lavora in biblioteca mi ha sempre aiutato”.

Padre di famiglia ivoriano: “Due, tre anni fa' frequentavo assiduamente questa biblioteca: cercavo più che altro libri e musica che altrove non trovavo. Ma oggi non vengo più così spesso, solo talvolta accompagno i miei figli alle attività che si tengono qui.

Secondo me non c'è abbastanza materiale che tratti nel dettaglio l'Africa occidentale come invece dovrebbe essere, in altri Paesi invece lo fanno. Vedo più che altro documenti che si concentrano sull'Etiopia e i Paesi che un tempo furono colonie italiane; quindi, come puoi vedere, i ragazzi spesso usano internet per informarsi su ciò che più gli interessa. Comunque chi lavora qui mi ha sempre aiutato, sono tutti tranquilli e simpatici”.

Dalle testimonianze rilasciate risulta che la popolazione straniera che frequenta la Casa della Conoscenza sia mediamente soddisfatta dei servizi offerti. In alcuni casi tali servizi esulano dai protocolli ufficiali dell'ente bibliotecario e ciò fa' sì che la Casa della Conoscenza assuma una più profonda impronta sociale e diventi un punto di riferimento, un luogo dove anche coloro che vivono ai margini della società possano sentirsi parte rispettata di una comunità.

Assieme a quest'aspetto si evince inoltre che il desiderio di poter accedere a del materiale alternativo a quello proposto è reale. È successo che alcuni utenti stranieri lamentassero, ad esempio, l'assenza di film di produzione indiana negli scaffali media o la scarsità di letteratura in lingua rumena nella sezione di narrativa; probabilmente ciò è dovuto alla generalizzata sottovalutazione della sezione di lingue e all'effettiva carenza di documenti extra-europei, poiché i canali ufficiali per l'acquisto di libri, cd e dvd non offrono la possibilità di reperire quel tipo di materiale.

CONCLUSIONI

I dati raccolti rappresentano una buona base di partenza per quantificare la presenza degli utenti stranieri. Ulteriori indagini per un quadro più completo e approfondito, avrebbero richiesto tempi e strumenti di ricerca che esulano da quelli a nostra disposizione. La conoscenza adeguata dell'identità degli stranieri che ruotano intorno al servizio presuppone anzitutto l'accesso a informazioni relative alla rappresentazione soggettiva del luogo biblioteca nella sostanziale differenza tra biblioteca come servizio e biblioteca come rifugio.

Le aspettative di chi frequenta la biblioteca nel tempo libero, contro la solitudine, per intrecciare relazioni con altre persone in modo libero e spontaneo sono ovviamente diverse da chi esprime una richiesta precisa di documenti o servizi.

Altri indicatori significativi sarebbero la conoscenza della lingua italiana, il livello di scolarizzazione e per i più giovani, il grado di inserimento nelle scuole frequentate e la disponibilità di strumenti adeguati per lo sviluppo delle conoscenze linguistiche.

Sarebbe utile infine conoscere dati completi sulla nazionalità, sulle caratteristiche delle comunità più rappresentate e infine, fondamentale, la suddivisione degli stranieri di prime e seconda generazione in quanto gruppi portatori di domande sostanzialmente diverse.

Va detto tuttavia che la presenza degli stranieri in una comunità è una realtà mutevole e fluida che pertanto richiede una grande capacità di analisi e di adattamento.

Questi stessi dati inoltre possono essere utilizzati anche per una lettura trasversale che evidenzia, a partire da questa specifica fascia d'utenza, quali siano i cambiamenti generali intervenuti negli ultimi tempi nei servizi bibliotecari sulla spinta di bisogni sociali nuovi e per il venir meno nelle città di luoghi tradizionali di incontro, di socializzazione e di convivialità.

Si delinea un ruolo della biblioteca per la quale non le è sufficiente disporre di risorse adeguate alle esigenze informative del suo pubblico perché questa deve rispondere a una domanda più generale di accoglienza e integrazione sociale.

Da questo punto di vista questa indagine è rappresentativa di trasformazioni in atto nel modo di concepire e vivere un servizio come Casa della Conoscenza non certo esclusivo degli stranieri ma comune a tutti coloro che subiscono varie forme di marginalità sociale. Non a caso il gruppo di studio sulle biblioteche multiculturali nato in seno all'AIB nei primi anni del 2000 è confluito, dal

2008, nel gruppo di lavoro sugli utenti svantaggiati e portatori di situazioni di disagio sociale, come è ricordata da Arianna Buson⁹ in un recente studio pubblicato dall'Editrice Bibliografia.

In quest'ottica, la ricerca qui presentata evidenzia tendenze di sviluppo delle biblioteche e cambiamenti indotti da nuovi bisogni emergenti comuni a diversi settori di utenti

La biblioteca tende a essere un luogo rifugio prima di essere un luogo di fruizione di servizi e viene apprezzata in primo luogo per la gradevolezza degli ambienti, l'accessibilità incondizionata e per la disponibilità degli addetti.

Il risultato che si ottiene da questa semplice frequentazione, tuttavia, va oltre la creazione di un generico luogo di convivenza ordinata di vari gruppi ma fa della biblioteca un presidio del territorio e restituisce in un certo senso l'immagine specchiata che la comunità produce di se stessa.

Ripensando agli stranieri è facile capire come contro razzismo e pregiudizi la biblioteca sia "naturalmente" – con il suo semplice esserci - medium culturale ed un esempio concreto di tranquilla convivenza fra utenti di diversa provenienza. La biblioteca multiculturale garantisce l'accesso a tutti e promuove il rispetto, l'incontro e lo scambio tra culture e generazioni favorendo "con leggerezza" percorsi d'integrazione sociale.

Altra trasformazione in atto vede la biblioteca non più come luogo deputato all'informazione culturale ma come servizio di informazione di comunità. Sono proprio gli stranieri a riconoscere nella biblioteca un compito di ricerca e sistematizzazione di informazioni utili e fattuali, assegnandole un ruolo che appare meno scontato per gli italiani anche se tendenzialmente questo è un nuovo orizzonte di sviluppo per tutti.

Lo straniero tende a vedere la biblioteca come porta naturale di accesso libero, non strutturato, per ricevere informazioni in ambito, sociale, giuridico, lavorativo.

Non a caso i documenti IFLA insistono nel richiedere a ogni biblioteca la predisposizione di strumenti e di strategie adeguate per servire una comunità multilingue, partendo proprio dalle informazioni basilari per l'inserimento nella comunità.

Il reference è l'attività che in questi anni ha registrato più di tutte le altre cambiamenti strutturali, per la varietà delle domande a cui si è trovato a far fronte; al bibliotecario vengono rivolte domande sempre più varie, sempre più indirizzate ai bisogni individuali e talora vere e proprie domande d'aiuto.

⁹ Arianna Buson, *La Biblioteca Multiculturale*, Editrice Bibliografica 2013

La possibilità di disporre, in fasce orarie estremamente ampie, di essere un punto informativo libero e gratuito attira naturalmente chi vive in situazioni di marginalità sociale o ha scarse competenze linguistiche e culturali e, fra questi, non solo gli stranieri di recente immigrazione.

Si può sostenere allora che la biblioteca con il suo servizio informativo tenda naturalmente a diventare il punto di accoglienza di base per l'intera collettività e il collettore delle informazioni frammentate fra i vari servizi specialistici.

Senza surrogare altri servizi la biblioteca dovrà essere una porta di accesso alla conoscenza dell'offerta di soggetti pubblici e privati che sul territorio gestiscono servizi di rilevanza sociale, rivolti agli stranieri e non, e avere con costoro rapporti strutturati per ricevere informazioni aggiornate.

Questo comporta un riposizionamento della biblioteca nella rete dei servizi della città per garantire scambi di conoscenze e competenze.

Rimanendo nell'ambito culturale e quindi su un terreno più appropriato, emerge dalla ricerca condotta come i libri, ossia i materiali predisposti nella tradizionale biblioteca multiculturale per la salvaguardia e valorizzazione dei diversi paesi di provenienza non siano al centro dell'interesse dell'utente straniero e conservino la loro validità di strumento di valorizzazione delle differenti identità culturali soprattutto per il lettore italiano.

Il diritto di accesso alla propria cultura di origine va in qualche modo promosso e sostenuto con l'indispensabile aiuto degli insegnanti e rivolto in primo luogo ai ragazzini in età scolare, ma non è la prima domanda dell'utente straniero.

Lo è invece la richiesta di disporre di libri, e strumenti didattici in genere per l'apprendimento della lingua italiana. Da qui discende la necessità di organizzare un'offerta molto ricca, ampia e qualificata con materiali aggiornati, collaudati per andare incontro a questa richiesta non strutturata ma latente. L'organizzazione di corsi e di occasioni formative stimola le biblioteche a indirizzare i propri interventi proprio nella direzione della conoscenza dell'italiano e delle lingue straniere perché l'empatia e la comunicazione interculturale si fonda in primo luogo sulla comunicazione e sulla conoscenza delle lingue.

All'opposto settori considerati complementari al patrimonio librario, appartenenti ad aree della biblioteca considerate in declino per l'affermarsi di sistemi di accesso a piattaforme remote, come i DVD, rivelano tutta la loro potenzialità informativa e attrattiva, proprio a partire dall'utenza svantaggiata e gli stranieri.

Molti le ragioni di questa preferenza: la musica del paese d'origine è il legame più diretto ed evocativo con la propria cultura, ma occorre organizzare la raccolta valorizzando la musica etnica;

la visione di un film richiede un impegno minore della lettura di un testo in italiano anche perché è possibile quasi sempre impostare sottotitoli in una lingua ponte come il francese o l'inglese. Le condizioni per un utilizzo soddisfacente per tutte le parti di questo segmento del patrimonio discendono direttamente dalla qualità del materiale conservato, dalla vitalità e attualità della raccolta.

La necessità di evitare gerarchie d'importanza fra i diversi settori della biblioteca riguarda anche la dotazione di risorse elettroniche per l'accesso alla rete. Problemi di finanziamento impediscono un indispensabile aggiornamento delle macchine, dei computer e l'adozione di dispositivi digitali di ultima generazione con il risultato che l'area della biblioteca – frequentata oggi quasi esclusivamente da chi, per ragioni economiche non dispone di un proprio notebook – possa essere vissuta come un settore in declino, trascurato e abbandonato.

Il *digital divide* si contrasta offrendo a tutti identiche possibilità di accesso all'informazione, in un contesto in cui l'utilizzo di tecnologie avanzate è parte stessa del processo informativo.

È opportuno quindi che si continui a investire attenzioni e risorse in un settore fondamentale per l'utenza straniera poiché Internet è lo strumento principale di accesso all'informazione corrente e il principale mezzo per mantenere vivi i legami con il paese d'origine.

L'obbligo sociale di offrire a tutti identiche condizioni culturali e informative emerge in tutta la sua rilevanza quando l'attenzione viene spostata sui bambini e i ragazzi.

In un contesto multiculturale la scuola è il naturale alleato della biblioteca per sviluppare progetti comuni di integrazione e di valorizzazione della cultura d'origine dei bambini stranieri. Per un diffuso desiderio di assimilazione, favorito dalle stesse famiglie, i bambini rischiano di perdere interesse per il proprio paese d'origine e di disimparare la propria lingua madre, con un conseguente impoverimento lessicale.

La ricchezza e varietà dei materiali e la loro classificazione tematica sono strumenti basilari per un ampio ventaglio di attività – laboratori didattici, letture animate - che si rivolgono alle classi scolastiche.

È altrettanto importante tuttavia notare come le finalità del servizio bibliotecario non si esauriscano nella collaborazione con il mondo scolastico ma si estendano anche nel tempo libero dei bambini e dei ragazzi proprio in quanto principale luogo di incontro e socializzazione della città.

La biblioteca può offrire ai giovani un'alternativa attraente e sicura all'ozio pomeridiano, può ridurre il senso di marginalità e di frustrazione da chi proviene da situazioni di povertà. La

condizione per fare ciò è che la biblioteca sappia aggiornarsi, offrire ai ragazzi occasioni d'incontro e strumenti informativi, supporti tecnologici moderni, migliori o equivalenti a quelli che i più fortunati possono avere presso le loro case, svolgendo in questo modo un indispensabile intervento di perequazione sociale diversa della rete assistenziale pubblica indirizzata alle situazioni di bisogno conclamato.

Iniziative che possono ridurre le barriere che ostacolano un accesso ancora più largo all'utilizzo della biblioteca devono essere indirizzate infine alle donne straniere con bambini in età prescolare per fare conoscere uno spazio complementare e talvolta sostitutivo del Nido d'Infanzia, fondamentale per la crescita, per la socializzazione e per l'interazione con i coetanei.

A conclusione della nostra indagine, si indicano le esperienze avviate nell'ultimo anno a Casalecchio allo scopo di tracciare un quadro sui nuovi indirizzi seguiti dalla biblioteca.

Rivolti ai bambini delle scuole primarie, sono stati organizzati dei Laboratori Multilingue in biblioteca indirizzati alle scuole primarie, in cui le volontarie del Servizio Civile Regionale di *Linfa – Luogo per l'Infanzia, le Famiglie, l'Adolescenza*¹⁰ hanno letto in italiano e nella loro lingua d'origine (arabo, francese e albanese) alcuni libri per bambini.

Dal 6 Novembre, invece, è partito un ciclo di incontri settimanali, il giovedì pomeriggio, rivolto alle donne straniere che desiderano migliorare il proprio italiano. Sono conversazioni libere con l'aiuto di madrelingua italiane, quali una bibliotecaria, due ragazze in servizio civile presso la biblioteca, e con la sempre preziosa collaborazione di *Linfa*. Obiettivo dell'iniziativa è arricchire il lessico, ricevere correzioni e suggerimenti sull'uso della grammatica italiana, e parlare di argomenti legati alla vita quotidiana e all'attualità.

È anche attivo un sostegno scolastico attraverso cui alcuni insegnanti in pensione volontari mettono a disposizione il proprio tempo per aiutare nello svolgimento dei compiti scolastici ragazzi segnalati dalle scuole che presentano difficoltà soprattutto di comprensione della lingua italiana.

Inoltre, da Gennaio, attraverso il progetto *SOS Computer*, sono in previsione corsi di avvicinamento all'uso di Internet tenuti da ragazze di cultura araba che frequentano l'Istituto Tecnico Commerciale Salvemini, rivolti soprattutto a donne straniere.

Infine, presso l'Emeroteca del Piano Terra, sono a disposizione alcune quotidiani, editi nella versione per biblioteche, in lingua straniera, come il rumeno, l'arabo o l'albanese, servizio che

¹⁰ *Linfa* è un servizio nato dalla collaborazione tra *ASC Insieme* e il Comune di Casalecchio di Reno, rivolto alle famiglie, alle scuole e al territorio. Prende forma nel 2012 al fine di costruire un polo di servizi e azioni che abbiano come denominatore comune le famiglie, i bambini, i ragazzi, le scuole, le associazioni e il territorio.

potrebbe essere integrato da una promozione e miglior conoscenza della piattaforma MLOL (Media Library On Line), dove è possibile rintracciare gratuitamente numerosi libri e quotidiani anche in lingua straniera.

Obiarinze Emeka

Pancani Giulia

Raptis Giorgia

Con la preziosa collaborazione di Luciana Ropa, bibliotecaria di Casalecchio di Reno.