

# **Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca**

Massimo Repetti

## **Abstract in english**

“Books without frontiers: immigrants in library” received the prize “Pubblica Amministrazione Aperta 2005”, dedicated to the best actions for making administrations accessible to the weakest social group, targeted by the project. The project aims to consider civic libraries as points of reference for the new citizens, responding to their needs of information, documentation and consequent integration. The receivers of the action are migrant people of every age. In addition to this it is included the purpose of training and employing operators specialized in cultures and able to work with new libraries users belonging to foreign communities. It is also fundamental the use of multimedia technologies, as support to new users’ daily learning and integration process. “Books without frontiers: immigrants in library” makes original languages acquisitions and related library receipts available; it is a linguistic (multimedia autodidactic points for languages learning) and computer (points for learning and testing of software, internet, emailing and world journals reading) laboratory and it provides learning of Italian L2 instruments and materials.

## **Abstract in italiano**

“Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca” ha ricevuto il Premio “Pubblica Amministrazione Aperta 2005” dedicato alle migliori azioni per rendere accessibili le amministrazioni alle fasce deboli per il progetto. Il progetto è finalizzato a porre le biblioteche civiche come punto di riferimento per i nuovi cittadini nelle loro esigenze di informazione, documentazione e conseguente integrazione. Destinatari dell'intervento sono gli immigrati di ogni fascia d'età. Si pone inoltre lo scopo della formazione e dell'utilizzo di dipendenti "specializzati" in culture, in grado di operare con i nuovi utenti delle biblioteche appartenenti a comunità straniere. Fondamentale è anche l'utilizzo delle tecnologie multimediali quale supporto delle nuove categorie di utenti nel loro quotidiano processo di apprendimento e integrazione nella cultura che li ospita.

“Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca” mette a disposizione acquisizioni in lingua originale e relativi bollettini bibliografici; è laboratorio linguistico (postazioni multimediali autodidattiche per l'apprendimento delle lingue); informatico (postazioni per l'apprendimento e sperimentazione dei software, internet, email, consultazione quotidiani dal mondo); e fornisce strumenti e materiali per l'apprendimento dell'italiano L2.

## **1. Il Progetto**

### **1.1 Descrizione della pratica interculturale**

#### **OBIETTIVI**

Fornire ai destinatari dell'intervento (bambini, adolescenti, adulti immigrati) un punto di riferimento per le loro esigenze di informazione, documentazione e conseguente integrazione, ponendo a loro disposizione servizi ad hoc, da un lato, e dall'altro

portandoli a conoscenza dei servizi di base che offrono le biblioteche civiche.

Attività

- Acquisizioni di volumi e giornali in lingua;
- produzione di bollettini bibliografici relativi alle disponibilità a catalogo;
- laboratorio informatico – creazione di postazioni per l'apprendimento dei software;
- creazione di postazioni internet per email e consultazione quotidiani;
- laboratorio linguistico - creazione di postazioni multimediali autodidattiche per l'apprendimento delle lingue, fra cui italiano L2 ;
- "benvenuti in biblioteca" – organizzazione di incontri, visite guidate e introduzione ai servizi per associazioni e scuole di italiano come seconda lingua;
- "Imparare l'italiano in biblioteca"- predisposizione di strumenti e materiali per l'apprendimento dell'italiano L2

RISULTATI

- Creazione di un gruppo di dipendenti delle biblioteche in grado di affrontare tematiche interculturali e d'integrazione;
- Sviluppo e facilitazione all'accesso di progetti di integrazione socio-educativa culturale;
- Implementazione di una ampia serie di servizi che utilizza materiale librario in lingua;
- Accesso al web mediante postazioni informatiche anche dedicate per ogni biblioteca coinvolta;
- Avvio di rapporti stabili con le associazioni che rappresentano le diverse etnie e con istituti quali i Consolati, anche al fine di realizzare una collaborazione operativa (es.: acquisizione di libri in lingua madre non facilmente reperibili sul mercato librario italiano)

## **1.2 Struttura e fasi della pratica interculturale**

Il processo si struttura in diverse fasi:

- analisi preliminare dei bisogni delle categorie a cui il progetto si rivolge;
- creazione di nuove modalità organizzative: presenza di personale di biblioteca a vari livelli con una competenza specialistica sulla multiculturalità in biblioteca;
- Specializzazione e autoformazione del personale delle biblioteche con funzione di facilitatore del progetto a cui è richiesta l'attenzione e il coinvolgimento dell'utenza straniera che frequenta le biblioteche
- Coinvolgimento di esponenti comunitari a cui poter affidare il ruolo informativo, didattico di mediatori con le loro rispettive comunità.
- Sforzo per veicolare la multiculturalità in biblioteca e trasformarla in intercultura mediante la realizzazione d'attività e servizi mirati all'integrazione e allo scambio. Tale politica s'inserisce a pieno titolo nelle Linee Guida IFLA (ente UNESCO sulle biblioteche) relative a tali temi.
- realizzazione di servizi permanenti di prestito e informazione nelle biblioteche;
- messa a disposizione di punti informatici che consentono oltre l'elearning, il self-learning, l'accesso ad internet (mail e chat) per accedere al materiale nazionale ed internazionale dell'Unicef, Nazioni Unite, Oms.
- Attivazione di azioni di customer satisfaction affidate alla Società Themis

### **1.3 Luogo e contesto sociale**

Genova è città dove è in netta crescita la presenza di immigrati (nel 2003 il numero di immigrati è tornato ad essere maggiore rispetto a quello degli emigrati), in particolare ecuadoriani (il gruppo maggioritario, con diverse centinaia di immigrati all'anno), albanesi, marocchini, peruviani, nigeriani, senegalesi e cinesi.

Fra le fasce sociali maggiormente interessate all'offerta delle biblioteche, gli studenti. L'Ufficio Anagrafe Stranieri del Comune di Genova rileva che nel complesso la popolazione scolastica dei "nuovi cittadini" è salita in soli 4 anni dal 3,5% al 7,5% nel 2004.

### **1.4 Obiettivo**

Obiettivi sono:

- rafforzamento delle Biblioteche come luogo di produzione e di trasmissione della cultura;
- collegamento delle attività statutarie delle Biblioteche alle tematiche legate al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza, con particolare riguardo ai ragazzi in condizioni svantaggiate;
- tutela dei diritti degli adulti, secondo quanto sostenuto dalla Civica Amministrazione che si pone il dovere di progettare e rendere accessibili servizi d'informazione e di fruizione della cultura, ai fini del processo di autointegrazione.

### **1.5 Metodo**

Il metodo adottato è stato quello di coinvolgere le rappresentanze dei destinatari del progetto, al fine di fornire un prodotto rispondente ai bisogni.

A tal fine è stata effettuata una analisi preliminare dei bisogni delle categorie a cui il progetto si rivolge. Si instaura così una collaborazione con le varie nazionalità.

Il progetto Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca è sviluppato dal Sistema Bibliotecario Urbano in prima persona che accoglie stimoli e suggestioni dai rappresentanti delle varie comunità; e riceve il contributo dei Consolati in merito al reperimento d'opere nelle rispettive lingue.

### **1.6 Autori, risorse e relazioni di rete**

**AUTORE**

Il Sistema Bibliotecario Urbano è una struttura del Comune di Genova, Assessorato alla cultura.

**RISORSE**

Le fonti di finanziamento sono interne all'ente Comune di Genova. Le risorse umane sono quelle del Sistema Bibliotecario Urbano che, nel suo complesso, è impegnato nella produzione di servizi per i nuovi cittadini. La quantità di personale coinvolte nei servizi del progetto nelle biblioteche del Sistema non è quantificabile con esattezza.

relazioni di rete

Sono state coinvolte strutture del Comune (InformaGiovani, sportello del Cittadino, sportello Help Immigrati etc), della Scuola e dell'Università e Associazioni e istituzioni delle varie comunità etniche. E' particolarmente proficua la collaborazione fra il Consolato dell'Ecuador (che vede in Genova il più consistente nucleo immigratorio di questa popolazione in Italia) e la biblioteca centrale Berio; e quella tra la comunità cinese e la Biblioteca Internazionale per ragazzi De Amicis per un progetto d'insegnamento della lingua cinese ai bambini cinesi nati in Italia.

Infine, sono state previste azioni di customer satisfaction attraverso questionari.

Altre biblioteche decentrate in cui sono attivi servizi destinati ad utenti di altre culture sono la Biblioteche Bruschi, Guerrazzi, Firpo e soprattutto la Biblioteca internazionale per ragazzi De Amicis.

## **2. COMMENTI E SPUNTI PER LA VALUTAZIONE**

### **2.1. Punti di forza**

#### *2.1.1 Secondo il punto di vista del promotore della pratica*

“Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca” parte dalla consapevolezza della necessità di un coinvolgimento culturale degli immigrati, soprattutto i bambini e gli adolescenti in quanto maggiormente coinvolti nel percorso di multiculturalità che la nostra società intrapreso. La biblioteca pubblica svolge in questo processo un ruolo di "casa di tutti i cittadini" che facilita l'apprendimento di base e la conoscenza reciproca.

#### *2.1.2 Secondo il punto di vista di Interculture map*

Gli elementi qualificanti “Libri senza frontiere: gli immigrati in biblioteca” come "buona pratica" sono:

- la coerenza con la definizione presentata della nozione di “studi interculturali”;
- il consolidamento dell'utilizzo delle potenzialità informative della biblioteca,
- l'avvio d'attività specifiche legate alla fruizione del libro e dei documenti digitali,
- la particolare attenzione agli aspetti trasversali ascrivibili all'educazione alla convivenza civile,
- il potenziamento dei punti di prestito libri in madrelingua in biblioteca (arabo, cinese, spagnolo, ecc.) anche in biblioteche periferiche,
- l'implementazione di postazioni multimediali per l'accesso ai servizi bibliotecari ed alle attività trasversali (sportello informativo, informagiovani, sportello help immigrazione ecc), alfabetizzazione informatica e culturale degli utenti stranieri, utilizzo di scaffali multiculturali con ampia fornitura di testi, riviste, quotidiani in madre lingua per offrire un servizio aggiuntivo all'utenza straniera residente o temporanea.
- la valutazione dell'efficacia del risultato affidata dalla Civica Amministrazione ad una Società di rilevazione, Themis, in materia di attese degli immigrati nei confronti delle biblioteche civiche
- l'analisi delle condizioni di fattibilità volta a rilevare problematiche e conflittualità: sono state effettuate indagini da parte del Settore Biblioteche rivolte agli utenti stranieri. In particolare è stato somministrato un questionario a tutti i clienti stranieri delle biblioteche civiche.

Inoltre, il dato sull'utilizzo delle biblioteche da parte dei cittadini stranieri viene rilevato

statisticamente ogni mese a livello di Sistema Bibliotecario Urbano.

La valutazione complessiva secondo il Global Competency and Intercultural Sensitivity Index (ISI) è positiva perché esiste una “substantive knowledge” (competenza di fondo); la comprensione empatica delle necessità dei destinatari (perceptual understanding) e si fa uno sforzo di intercultural communication attraverso la formazione ad hoc del personale preposto.

Questa esperienza può essere considerata “buona pratica” perché sono state avviate azioni di customer satisfaction e l'attenzione statistica ai numeri delle presenze straniere in biblioteca consente di verificarne il gradimento e le modalità di utilizzo dei servizi offerti. Si attendono i risultati della ricerca Themis per dare fondamento scientifico agli elementi già in possesso del Sistema Bibliotecario Urbano. Il Sistema Bibliotecario Urbano effettua annualmente rilevazioni di customer su tutte le proprie attività con verifica dei risultati ottenuti e implementazione delle conseguenti azioni di miglioramento. L'attenzione ai bisogni del Cliente attraverso le indagini di customer satisfaction è poi diventata un'attività strutturata dal 2002 con la diffusione della prima stesura della Carta dei Servizi (rinnovata poi a Dicembre del 2004) e con il conseguimento della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 per tre processi della Biblioteca Berio.

Questa esperienza contribuisce alla conoscenza e alla coesistenza interculturale perché le azioni di formazione/riqualificazione del personale avviate hanno permesso la specializzazione e l'autoformazione del personale delle biblioteche con funzione di facilitatore del progetto. Ne è conseguita una migliore attenzione verso le altre culture e il coinvolgimento dell'utenza straniera che frequenta le biblioteche. Questa nuova professionalità facilita la diffusione dei nuovi materiali e contributi professionali che possano incoraggiare i nuovi cittadini alla più attiva partecipazione sociale, culturale e politica.

Questa esperienza è innovativa perché aspetti innovativi per un servizio bibliotecario sono l'utilizzo delle nuove tecnologie in modo dedicato ai destinatari immigrati: accesso libero e gratuito ad internet ed a portali specifici con relativi link di rimando e d'approfondimento alle tematiche più interessanti; e corsi di autoapprendimento di lingua italiana L2 con l'ausilio dei DVD e dei Cdrom educativi a disposizione. Oltre alle esigenze d'informazione, questo consente anche ai clienti stranieri delle biblioteche pubbliche di usufruire delle nuove forme di dialogo a distanza con amici e parenti rimasti in patria: mail e chat.

Il progetto è destinato specificamente agli immigrati; il coinvolgimento avviene attraverso la proposta di svolgere un ruolo in momenti di formazione, attraverso il raccordo quotidiano con le loro tradizioni culturali, con le attualità del Paese d'origine via internet e con la funzione di “ponte” verso la cultura italiana: libri e corsi di lingua Italiano L2. In questo quadro, trova un senso nuovo l'organizzazione di eventi culturali in biblioteca, quali le conferenze e gli incontri con scrittori appartenenti alle comunità residenti in Liguria.

## **2.2. Criticità**

### *2.2.1 Secondo il punto di vista del promotore della pratica*

Una criticità maggiore è il difficile interfaccia tra personale e pubblico laddove l'interazione linguistica e culturale non viene completamente condivisa.

### *2.2.2 Secondo il punto di vista di Interculture map*

Il progetto avrebbe voluto divenire riferimento istituzionale per le tematiche sociali, culturali anche per le aree circoscrizionali in cui è divisa la città. Il che è riuscito parzialmente a causa della difficile applicabilità ad altri contesti, dovuta essenzialmente alla disparità di risorse economiche tra la Biblioteca Berio, nodo centrale del Sistema, e le biblioteche periferiche.

Eguale in fase di criticità, la prevista realizzazione di progetti didattici di integrazione con presenza costante di scuole, docenti, istituti di ricerca e Università coinvolti in un Osservatorio permanente in biblioteca delle dinamiche culturali e sociali legate all'immigrazione e all'utenza straniera in genere.

Infine, i punti informatici che consentono l'accesso ad internet (mail e chat) e dove si può accedere direttamente ai siti ed al materiale nazionale ed internazionale non riescono a soddisfare il numero di richieste d'accesso.

## **2.3. Conclusione: cosa è esportabile nella pratica**

### *2.3.1 Secondo il punto di vista del promotore della pratica*

Utilizzo dei servizi della biblioteca per:

- conservare i legami con il paese d'origine, sia avendo la possibilità di leggere opere, riviste e quotidiani in lingua, sia utilizzando gli strumenti informatici per avere rapporti via mail o in chat;
- avvicinarsi alla cultura ospite avendo a disposizione un'ampia scelta di strumenti di informazione.
- Frequentare la biblioteca come luogo sociale dove vengono favorite l'integrazione e la conoscenza reciproca, anche mediante la possibilità di partecipare a tutta una vasta serie di iniziative culturali, come visite guidate, presentazione di volumi, conferenze anche specificamente dedicate ai temi dell'interculturale

### *2.3.2 Secondo il punto di vista di Interculture map*

Riguardo l'ampliamento dell'esperienza progettuale ad altri enti pubblici e privati, e coinvolgimenti di strutture operative legate alle politiche culturali dell'immigrazione, si segnalano i seguenti elementi di valutazione:

- Messa a disposizione di strumenti elettronici e documentali capaci di mettere il fruitore e la sua vita quotidiana al passo con gli sviluppi della globalizzazione: aggiornamento culturale costante e rapporto telematico con la realtà del paese d'origine, per quanto riguarda l'informazione.
- Il metodo adottato di interscambio di competenze interculturali col Centro Scuole e Nuove Culture (in particolare col CRAS, Centro Risorse Alunni Stranieri, cui è stato richiesto orientamento interculturale) è un esempio tratta di un esempio di collaborazione tra strutture la cui applicazione è auspicabile per tutti gli enti sul territorio che hanno competenza interculturale.

### **3. LINKS**

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)