



Inchiesta esplorativa e valutazione dei servizi interculturali nelle biblioteche svizzere

Perché fare un'inchiesta sul lavoro interculturale in biblioteca?

Secondo l'Ufficio federale di statistica, il 37,7% della popolazione residente in Svizzera dai 15 anni in su ha un passato di migrazione (2019).¹ Questa statistica comprende le persone di nazionalità straniera, i cittadini svizzeri naturalizzati nonché i cittadini svizzeri nativi con genitori nati entrambi all'estero. È chiaro da tempo che la Svizzera è un paese d'immigrazione. Molte biblioteche hanno reagito al cambiamento demografico e alla migrazione e si definiscono sempre più come luoghi d'incontro interculturale. In particolare durante gli anni '90 sono emerse, in conseguenza ai grandi flussi migratori, delle biblioteche interculturali specializzate. Queste biblioteche avevano lo scopo di offrire media nelle prime lingue degli e delle utenti e di promuovere lo scambio tra popolazione migrante e locale. Questo ha portato a numerose offerte che vanno dalla promozione dell'alfabetizzazione per bambini e bambine con un passato di migrazione fino all'inserzione professionale per persone rifugiate. Tuttavia, la Svizzera ha più di 1000 biblioteche pubbliche e mancano informazioni centrali sullo sviluppo generale dei servizi bibliotecari interculturali in queste biblioteche.

Interbiblio è stata fondata nel 1993 come "Associazione Libri senza frontiere". Fino al 2020, l'associazione, ribattezzata Interbiblio nel 2012, era l'organizzazione ombrello delle biblioteche interculturali della Svizzera. Attualmente, Interbiblio si sta sviluppando in un centro di competenza per il lavoro interculturale nelle biblioteche. Uno degli obiettivi più importanti è quello di sostenere le biblioteche pubbliche nella creazione di offerte interculturali: da un lato servizi che soddisfino i bisogni di un'utenza linguisticamente e culturalmente diversa e, dall'altro, che promuovano lo scambio e la condivisione della diversità. Quest'inchiesta viene condotta al fine di comprendere in modo più mirato come Interbiblio possa sostenere le biblioteche pubbliche in questo compito e quali servizi dovrebbe sviluppare e offrire.

Obiettivi e domanda di ricerca

L'obiettivo di quest'inchiesta è di riconoscere in quali ambiti e in che modo le biblioteche pubbliche hanno già risposto ai bisogni dei diversi gruppi di origine e linguistici e quali servizi interculturali vengono forniti. D'altra parte è necessario capire quali bisogni esistono per creare o espandere le offerte e i servizi interculturali nelle biblioteche pubbliche e capire quindi in quali ambiti Interbiblio può fornire supporto.

Domanda di ricerca:

- Quali servizi interculturali vengono già offerti nelle biblioteche pubbliche svizzere?
- In quali ambiti è necessario creare o sviluppare ulteriormente dei servizi interculturali?

¹ BFS (2019). *Bevölkerung nach Migrationsstatus*. Ultimo accesso: 01.11.2021

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/nach-migrationsstatuts.html>

Delimitazione dell'oggetto di ricerca: lavoro interculturale nelle biblioteche

Come menzionato nel Manifesto delle biblioteche multiculturali IFLA/UNESCO², la diversità culturale e linguistica è il patrimonio comune dell'umanità e dovrebbe essere coltivata e preservata a beneficio di tutti e tutte. È una fonte di scambio, innovazione, creatività e coesistenza pacifica tra i popoli. Le biblioteche di tutti i tipi dovrebbero pertanto riflettere, sostenere e promuovere la diversità culturale e linguistica a livello internazionale, nazionale e locale, promuovendo così il dialogo interculturale e la cittadinanza attiva.

Le biblioteche fungono da centri di apprendimento, cultura e informazione. Nel trattare la diversità culturale e linguistica, le biblioteche si impegnano a rispettare i principi delle libertà fondamentali e della parità di accesso all'informazione e alla conoscenza per tutti e tutte, nel rispetto dell'identità e dei valori culturali.³

A partire da Daudin (2017)⁴, dall'organizzazione francese *Bibliothèques sans frontières*⁵ e dalla Commissione dbv⁶ sul lavoro bibliotecario interculturale (da luglio 2021: Commissione biblioteche e diversità), sono stati identificati diversi compiti centrali per le biblioteche:

1. *Identificare e conoscere i gruppi target del lavoro bibliotecario interculturale.*
 - Non c'è un unico gruppo target per il lavoro interculturale in biblioteca. Piuttosto, si presuppone un'utenza diversificata, dove l'origine culturale e la lingua sono solo due delle diverse dimensioni che distinguono le persone tra loro. Le persone con una storia di migrazione sono molto diverse tra loro in termini di situazione di vita, età, sesso, genere, origine, religione, lingua ecc.; sono un pubblico tra molti altri. Bisogna quindi partire dal principio che ci sono numerosi gruppi target individuali che hanno risorse e bisogni diversi. Persone senza una storia di migrazione sono un gruppo target altrettanto importante, poiché la coesione sociale si basa sull'incontro e sullo scambio tra gruppi diversi.
2. *Rendere la biblioteca un luogo accessibile a tutti e tutte.*
 - Progettare la biblioteca, i suoi locali, le sue funzioni e le sue regole in modo tale che sia possibile, per i diversi gruppi target, orientarsi intuitivamente e sentirsi a proprio agio.
3. *Sviluppare e fornire servizi specifici per esigenze specifiche.*
 - La biblioteca è un luogo di risorse per diversi gruppi target. Questi gruppi partecipano allo sviluppo e alla prestazione di queste risorse in base alle loro esigenze.
4. *Stabilire la biblioteca come luogo d'incontro interculturale, di dialogo e di cambio tra persone di diversa appartenenza culturale e linguistica*

² Ifla (2009). IFLA/UNESCO *Multicultural Library Manifesto*. Ultimo accesso: 1.11.2021 www.ifla.org/node/8976

³ Ifla (2009). IFLA/UNESCO *Multicultural Library Manifesto*. Ultimo accesso: 1.11.2021 www.ifla.org/node/8976

⁴ Daudin, Lucie et al. (2017) *Accueillir des publics migrants et immigrés*. Interculturalité en Bibliothèque, Presses de l'Ensb.

⁵ Bibliothèques sans frontières (2021) *Comment accueillir les publics migrants dans les bibliothèques ?* Ultimo accesso: 01.11.2021 www.bibliosansfrontieres.org/2021/02/05/comment-mieux-accueillir-les-publics-migrants-dans-les-bibliothèques/?fbclid=IwAR2073GpAwYR28ric9KE8WTFqc2ye_WPTWZjRm2rmgnaogmYGJdvtfl9z8

⁶ Dbv (n.a.) *Bibliotheken und Diversität*. Ultimo accesso: 01.11.2021 www.bibliothekerverband.de/bibliotheken-und-diversitaet

5. *Promuovere le competenze e l'interesse del personale della biblioteca per i gruppi target, per l'acquisizione di risorse e l'elaborazione di progetti.*

I seguenti elementi servono a permettere di realizzare concretamente i compiti sopra menzionati⁷. La partecipazione dei gruppi target del bacino d'utenza è in primo piano.

Personale

- Apertura verso altre culture e lingue, atteggiamento e comunicazione culturalmente sensibili
- Sensibilità alle diverse problematiche che i gruppi target del lavoro bibliotecario interculturale devono affrontare.
- Dove possibile, la composizione del personale riflette la diversità linguistica e culturale del bacino d'utenza della biblioteca.

Accoglienza, informazione, infrastruttura e disposizione dei locali

- Accoglienza amichevole, interessata e competente
- Possibilità di usare computer e internet (WLAN)
- Segnaletica multilingue e con simboli
- Regolamento d'utilizzo multilingue
- Informazioni sulla vita nel comune e sull'aiuto/sostegno offerto (servizi sociali, consulenza, procedure amministrative, ecc.)

Collezioni

- Strumenti didattici per l'apprendimento della lingua locale
- Narrativa e saggistica in più lingue
- Collezione in lingua facile
- Collezione sui temi migrazione, integrazione/inclusione, multilinguismo, interculturalità
- Collezione sui temi Svizzera/Cantone/Comune
- Libri illustrati bilingue e multilingue (per bambini/e)

Mediazione

- Visite guidate per e con persone migranti (ad esempio, partecipanti a corsi d'italiano, associazioni di migranti, ecc.)
- Attività per imparare e praticare la lingua locale
- Attività per la promozione e l'incoraggiamento dell'apprendimento delle lingue
- Attività nel campo dell'incontro interculturale e della diversità culturale/linguistica

Contatti

- Partenariato, contatti e cooperazione con istituzioni e associazioni legate alla migrazione

⁷ Fonti: vedere referenze 4,5,6. I principi e le offerte delle biblioteche interculturali esistenti in Svizzera sono stati inclusi in queste considerazioni.

Metodologia

Per avere una visione d'insieme dell'offerta interculturale, tutte le biblioteche pubbliche in Svizzera sono consultate per iscritto e vengono contattate attraverso strutture cantonali (responsabili delle biblioteche, servizi specializzati, associazioni di biblioteche o biblioteche cantonali). Il questionario quantitativo è fornito in tedesco, francese e italiano. Il questionario include, da un lato, informazioni sui servizi esistenti e, dall'altro, informazioni sugli ambiti in cui c'è bisogno di un'offerta bibliotecaria interculturale. Infine, viene chiarito se e in quali ambiti c'è la necessità di un sostegno per lo sviluppo del lavoro interculturale in biblioteca.

Per l'analisi viene utilizzata una valutazione descrittiva basata sulle frequenze.

Friburgo, 31.08.2021, Therese Salzmänn e Ilona Spinedi
(Traduzione dal tedesco: Ilona Spinedi)