

Riassunto e conclusione

«Inchiesta esplorativa e valutazione dei servizi interculturali nelle biblioteche svizzere»

In breve

Da novembre 2021 a gennaio 2022, 162 biblioteche pubbliche di tutta la Svizzera (83 di lingua tedesca, 59 di lingua francese e 20 di lingua italiana) hanno compilato un questionario sul lavoro interculturale nelle biblioteche redatto da Interbiblio. Le biblioteche partecipanti si sono espresse riguardo ai servizi esistenti e alla loro necessità di sostegno in questo ambito.

I risultati mostrano chiaramente che le biblioteche di tutte le regioni linguistiche sono piuttosto attive nell'ambito del lavoro interculturale in biblioteca. In particolare, i media di narrativa per adulti e bambini sono multilingue nella maggior parte delle biblioteche. In diverse biblioteche, membri del personale sono in particolare responsabili per il lavoro interculturale e partecipano a corsi di formazione. In termini di mediazione culturale, le biblioteche sono particolarmente attive nel fornire visite guidate a persone adulte partecipanti a corsi di lingua. Un gran numero di biblioteche, soprattutto quelle di lingua tedesca, offrono attività di promozione della lingua per bambini e famiglie. Molte biblioteche sono anche in contatto con istituzioni esterne, per esempio servizi per l'integrazione, al fine di raggiungere i gruppi target. Esiste tuttavia una discrepanza tra un'offerta di media abbastanza sviluppata e offerte di mediazione culturale apparentemente meno diffuse.

Indice

1. Introduzione.....	3
2. Biblioteche partecipanti.....	3
3. Misure già esistenti	4
Personale	4
Regolamento d'utilizzo, Segnaletica e disposizione dei locali.....	5
Collezioni	6
Mediazione culturale	8
4. Bisogni	11
Bisogni generali	11
Bisogni riguardo ai gruppi target.....	11
Bisogno di sostegno	12
5. Conclusioni.....	13

1. Introduzione

All'inizio di novembre 2021, Interbiblio ha invitato tutte le biblioteche pubbliche della Svizzera a partecipare a un'inchiesta esplorativa sul tema del lavoro interculturale in biblioteca e ha inviato un questionario in tedesco, francese e italiano. Il documento di accompagnamento forniva informazioni sul contesto e sugli obiettivi dell'inchiesta. Le domande riguardavano i servizi interculturali esistenti e la necessità delle biblioteche di fornire e sviluppare tali servizi. In questo modo Interbiblio spera di poter individuare le aree in cui può fornire un supporto come centro di competenza.

2. Biblioteche partecipanti

Un totale di 162 biblioteche in 21 cantoni hanno partecipato all'indagine tra novembre 2021 e gennaio 2022. 83 biblioteche hanno compilato il questionario in lingua tedesca, 59 in lingua francese e 20 in lingua italiana.

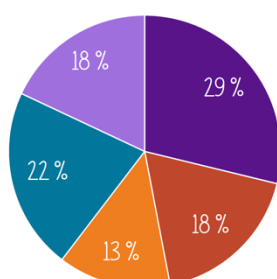
AG: 1	JU: 3	TG: 9
BL: 9	LU: 6	TI: 18
BS: 2	NE: 3	UR: 1
BE: 17	SG: 20	VD: 16
FR: 19	SH: 1	VS: 19
GE: 4	SZ: 3	ZG: 1
GR: 8	SO: 2	ZH: 1

La partecipazione per cantone rivela un quadro non proporzionale: in cantoni con molte biblioteche, come Argovia o Zurigo, hanno partecipato solo una biblioteca ciascuno, mentre in cantoni di medie dimensioni come Friburgo, San Gallo o Vallese c'è stata una partecipazione di circa 20 biblioteche.

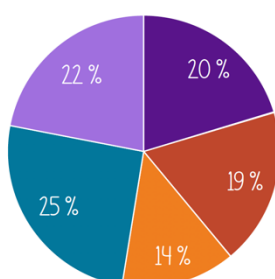
Tra le biblioteche partecipanti sono rappresentati diversi tipi di biblioteca:

Tipo di Biblioteca

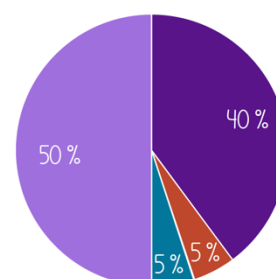
biblioteche di lingua tedesca



biblioteche di lingua francese



biblioteche di lingua italiana



- Biblioteca comunale con un bacino d'utenza di meno di 5'000 abitanti
- Biblioteca comunale con un bacino d'utenza tra 5'000 e 10'000 abitanti
- Biblioteca comunale con un bacino d'utenza tra 10'000 e 15'000 abitanti
- Biblioteca comunale con un bacino d'utenza di più di 15'000 abitanti
- Altri

Colpisce la percentuale relativamente alta di partecipazione di biblioteche comunali con meno di 5.000 abitanti: quasi il 30% delle biblioteche di lingua tedesca, il 40% di quelle di lingua italiana e il 20% di quelle di lingua francese. Le biblioteche comunali con più di 15.000 abitanti hanno risposto in tedesco e francese per un quarto ciascuna, ma solo il 5% in italiano. Nella categoria "altre" si trovano biblioteche cantonali, biblioteche interculturali, biblioteche regionali, un bibliobus, ma anche alcune biblioteche scolastiche.

Considerando che in Svizzera ci sono circa 1000 biblioteche pubbliche (non accademiche), questa indagine non può essere considerata rappresentativa. È inoltre probabile che sono state soprattutto le biblioteche che hanno un certo interesse per l'argomento che si sono prese il tempo per compilare il questionario. Tuttavia, riteniamo che l'inchiesta fornisca informazioni importanti sullo stato attuale del lavoro interculturale nelle biblioteche in Svizzera e sui modi in cui potrebbe essere ulteriormente promosso.

Poiché per l'indagine sono stati inviati tre questionari in tedesco, francese e italiano, i risultati delle domande sono presentati di seguito separatamente per ciascuna lingua. Questo permette anche di confrontare le regioni linguistiche tra loro.

3. Misure già esistenti

Secondo i risultati dell'inchiesta, le biblioteche di tutte e tre le aree linguistiche stanno già facendo molto nell'ambito del lavoro bibliotecario interculturale, soprattutto per quanto riguarda i media offerti, ma anche per quanto riguarda la mediazione culturale. Inoltre, in diverse biblioteche, membri del personale sono specificamente responsabili per il lavoro interculturale o partecipano a corsi di formazione.

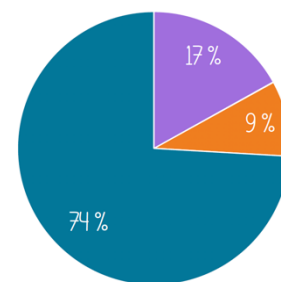
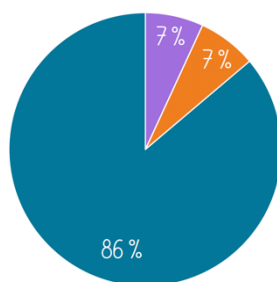
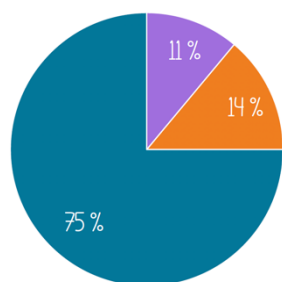
Personale

Personale responsabile per il lavoro interculturale

biblioteche di lingua tedesca

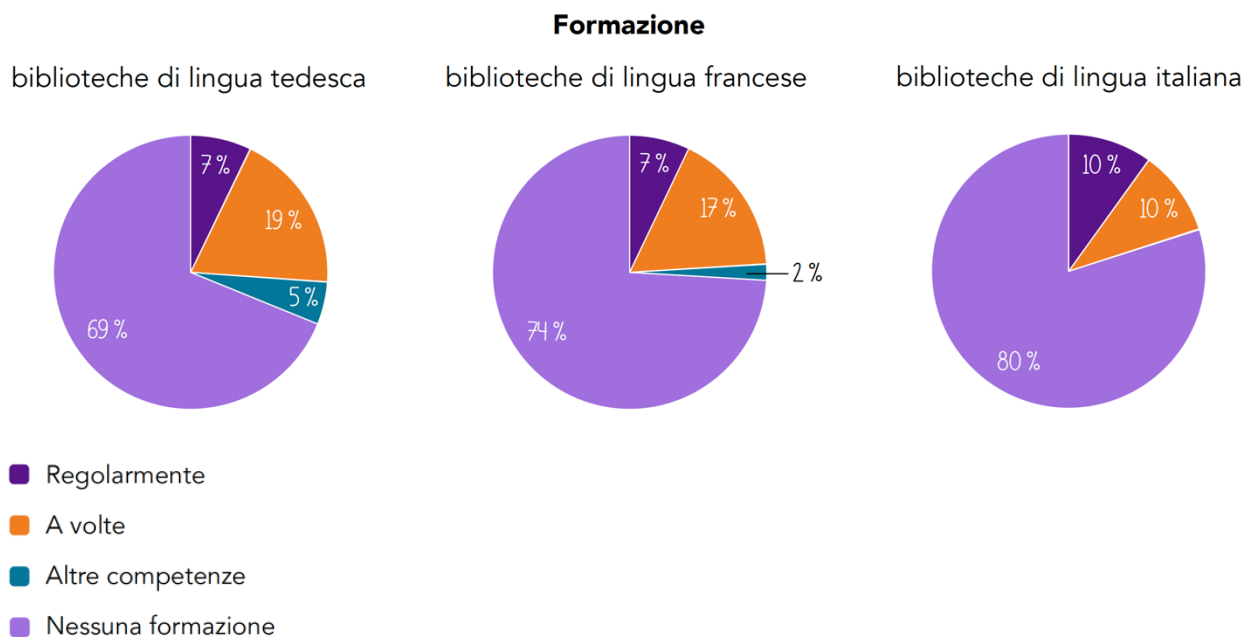
biblioteche di lingua francese

biblioteche di lingua italiana



- Più persone
- Una persona
- Nessuno è responsabile

Diverse biblioteche dichiarano che una o più persone del loro personale sono in particolare responsabili per il tema interculturalità: per le biblioteche di lingua tedesca e italiana si tratta di ben un quarto delle biblioteche, per quelle di lingua francese del 14%.



In ben un quarto delle biblioteche di lingua tedesca e francese e in un quinto delle biblioteche di lingua italiana, i membri del personale partecipano regolarmente o occasionalmente a corsi d'aggiornamento e formazione nel settore dell'interculturalità. Alcune biblioteche dichiarano che il loro personale ha competenze specifiche, come l'esperienza nel tedesco come seconda lingua (*DaZ*) o il lavoro per un servizio d'integrazione.

Regolamento d'utilizzo, Segnaletica e disposizione dei locali

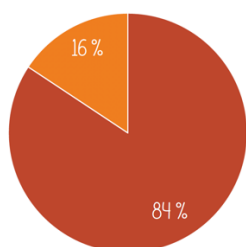
Per quanto riguarda le informazioni sulla biblioteca rivolte all3 utenti, alcune biblioteche dispongono di un regolamento d'utilizzo multilingue (tedesco e francese: 20%, italiano: 10%), una segnaletica multilingue (tutte 10%) e organizzano la segnaletica in modo visivo (biblioteche tedesche e francesi 30% ciascuna, soprattutto nell'area bambini; biblioteche italofone 75%). Anche le singole biblioteche prestano attenzione alla visibilità dell'interculturalità e del multilinguismo nell'arredamento interno, esponendo per esempio libri sull'argomento, poster con alfabeti diversi, disegni per bambini con scritte multilingue e mappe mondiali delle lingue.

Collezioni

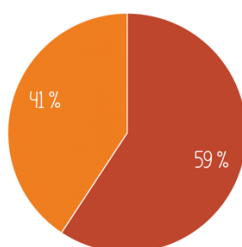
Libri di narrativa

Narrativa per adulti in diverse lingue

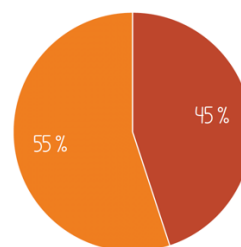
biblioteche di lingua tedesca



biblioteche di lingua francese

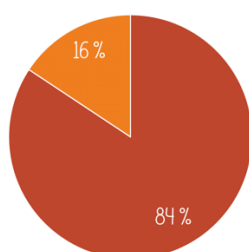


biblioteche di lingua italiana

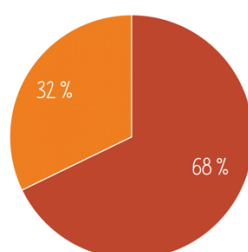


Narrativa per giovani/bambini in diverse lingue

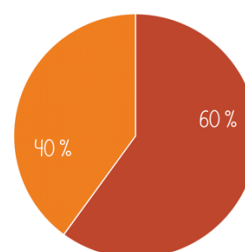
biblioteche di lingua tedesca



biblioteche di lingua francese



biblioteche di lingua italiana



■ Si

■ No

Per quanto riguarda l'offerta di media di narrativa, un'ampia percentuale di biblioteche possiede delle collezioni in diverse lingue. Nel caso delle biblioteche di lingua tedesca, si tratta della stragrande maggioranza, ma anche nel caso delle biblioteche di lingua francese e italiana la loro quota è considerevole, soprattutto nel settore per giovani.

Queste cifre devono però essere lette tenendo conto della diversità linguistica delle collezioni. Ad esempio, tre quarti delle collezioni multilingue nelle biblioteche di lingua tedesca comprende solo 2-4 lingue, l'11% 5-9 lingue e il 14% 10 lingue e oltre. Nel caso della letteratura per bambini e ragazzi nelle biblioteche di lingua tedesca, la diversità linguistica è leggermente maggiore: il 66% delle collezioni comprende 2-4 lingue, l'11% 5-9 lingue e quasi un quarto 10 e più lingue.

Sebbene "solo" il 60% circa delle biblioteche francofone offra narrativa per adulti anche in altre lingue, la diversità delle lingue è maggiore: il 44% delle collezioni comprende 2-4 lingue, il 40% 5-9 lingue e il 16% più di 10 lingue. Nel caso della letteratura per ragazzi, due terzi delle biblioteche francofone offrono lingue diverse dal francese, la metà in 2-4 lingue, poco più del 25% in 5-9 lingue e il restante 25% in più di 10 lingue.

Tra le biblioteche di lingua italiana, la percentuale di biblioteche con collezioni multilingue è più bassa per la letteratura per adulti (45%), di cui il 60% in 2-4 lingue, il 20% in 5-9 lingue e il 20% in più di 16 lingue. Per quanto riguarda la narrativa per ragazzi, il 60% delle biblioteche di lingua italiana ha collezioni multilingue, di cui l'82% in 2-4 lingue, il 9% in 5-9 lingue e il 9% in più di 10 lingue.

Libri di saggistica e riviste

Nel caso di libri di saggistica e riviste, le percentuali di biblioteche che offrono una collezione multilingue sono molto più ridotte per tutti e tre i gruppi linguistici. Il 18% delle biblioteche di lingua tedesca offre libri di saggistica per adulti in lingue diverse dal tedesco e il 27% per bambini. Le biblioteche francofone offrono il 32% di saggistica per adulti in lingue diverse dal francese e il 34% per bambini. Per le biblioteche di lingua italiana, una percentuale un po' più alta di biblioteche offre libri di saggistica per adulti (35%), ma solo il 10% della saggistica per bambini è in lingue diverse dall'italiano.

Le quote delle riviste in altre lingue sono ancora più basse. Fanno eccezione l'offerta di riviste per adulti nelle biblioteche di lingua tedesca, con il 34%, e quella di riviste per ragazzi nelle biblioteche di lingua francese, con il 22%.

Colpiscono le percentuali più elevate di e-riviste in altre lingue, soprattutto nelle biblioteche di lingua tedesca (47%; in quelle di lingua francese: 27%, in quelle di lingua italiana: 15%), poiché molte offrono PressReader.

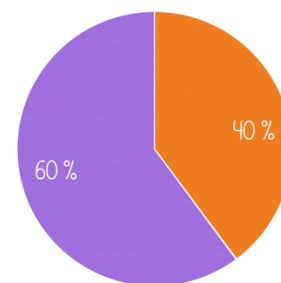
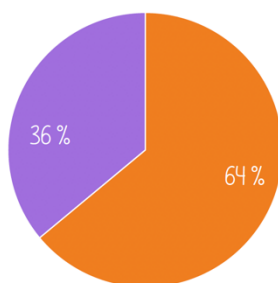
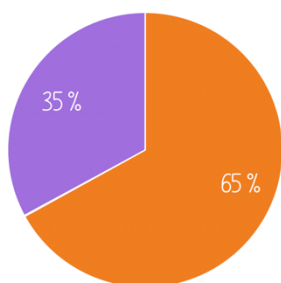
Ausili per l'apprendimento delle lingue

Ausili per l'apprendimento delle lingue

biblioteche di lingua tedesca

biblioteche di lingua francese

biblioteche di lingua italiana



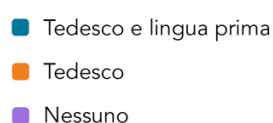
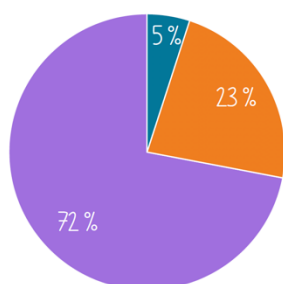
- Si
- No

Molte biblioteche forniscono materiale didattico in lingua locale, soprattutto in formato cartaceo. Alcune biblioteche forniscono anche materiali didattici digitali, tra cui stazioni per l'apprendimento delle lingue.

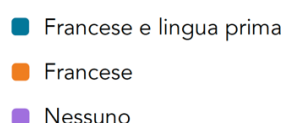
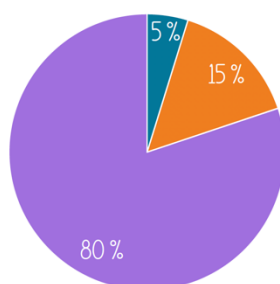
Media e giochi per bambini e ragazzi, in particolare per la promozione della lingua

Media per l'apprendimento delle lingue per bambini e ragazzi

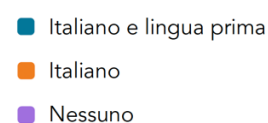
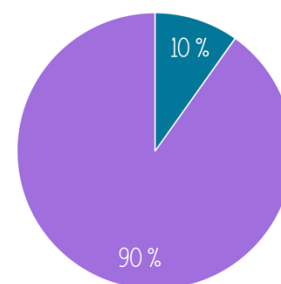
biblioteche di lingua tedesca



biblioteche di lingua francese



biblioteche di lingua italiana



Un po' a sorpresa, l'offerta di media per la promozione della lingua di bambini e ragazzi è altrettanto bassa in tutte e tre le regioni linguistiche. Solo nelle biblioteche di lingua tedesca questo aspetto sembra essere leggermente più importante. Alcune biblioteche segnalano la loro ampia offerta di giochi per l'apprendimento del tedesco, Easy Readers e penne di lettura audio-digitale.

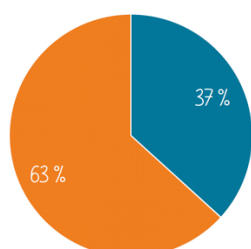
Mediazione culturale

Sebbene alcune biblioteche siano già molto attive nel campo della mediazione culturale, esiste una certa discrepanza tra un'offerta di media ben sviluppata e l'offerta di attività culturali. Pertanto, la percentuale di biblioteche attivamente impegnate nella mediazione culturale è significativamente inferiore a quella delle biblioteche che offrono media in diverse lingue.

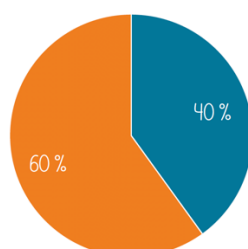
Visite guidate per persone migranti adulte

Visite guidate per adulti

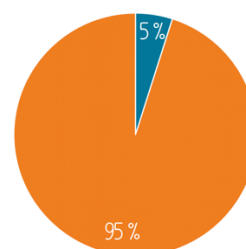
biblioteche di lingua tedesca



biblioteche di lingua francese

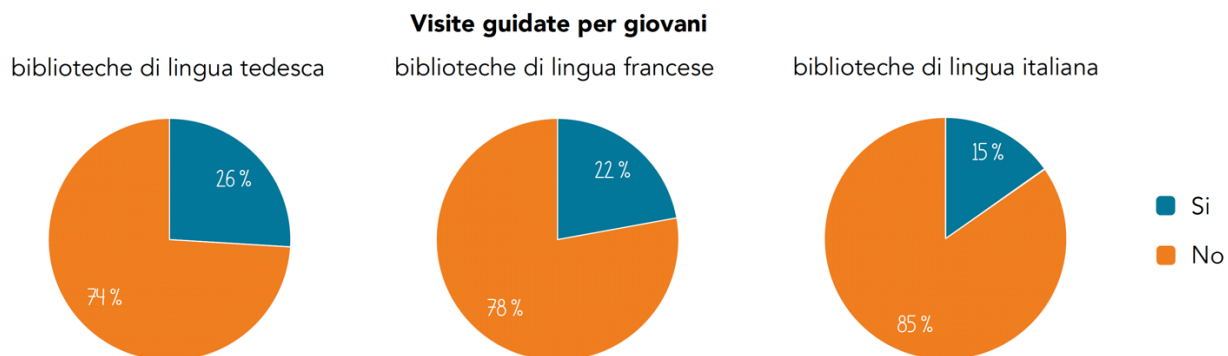


biblioteche di lingua italiana



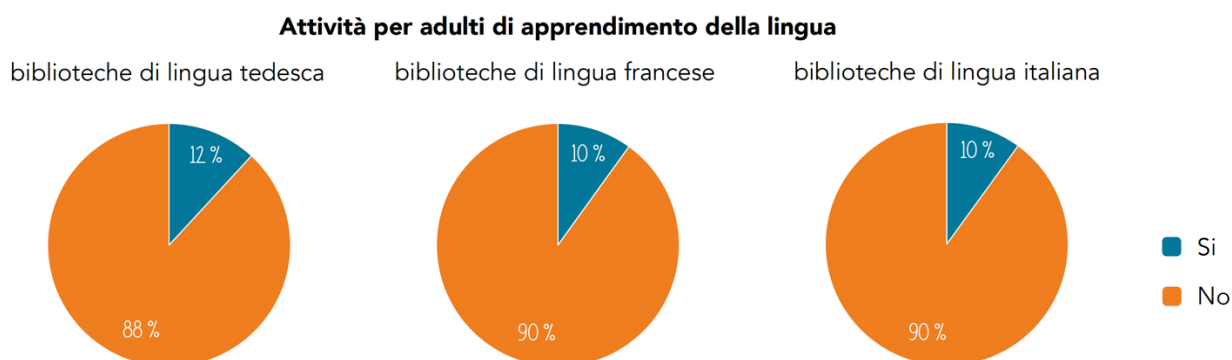
Le visite guidate per adulti in tutte e tre le regioni linguistiche sono rivolte principalmente alle persone partecipanti ai corsi di italiano (rispettivamente tedesco e francese) o a vari gruppi di persone migranti del bacino d'utenza. Alcune visite guidate sono rivolte specificamente a gruppi di donne.

Visite guidate, in particolare per bambin3 e ragazz3 plurilingue



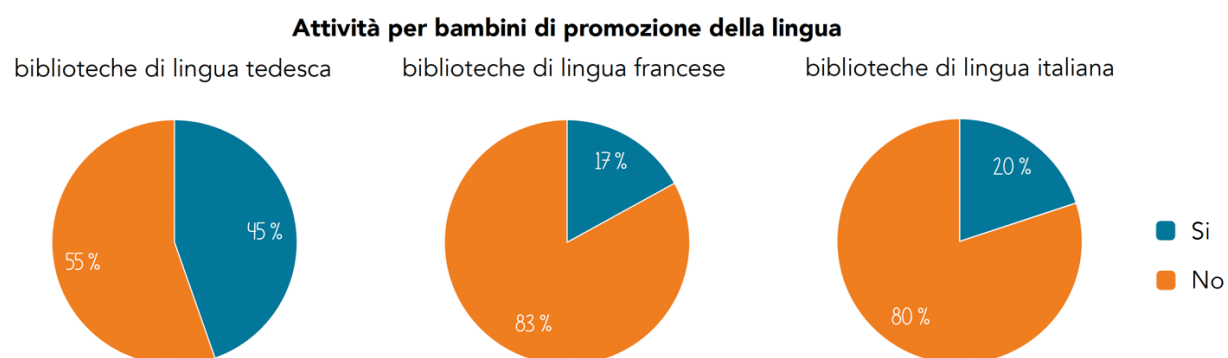
Nel caso delle visite guidate per bambin3 e ragazz3, si tratta principalmente di corsi di *DaZ* (*Deutsch als Zweitsprache*), *FLS* (*français langue seconde*) o italiano L2, nonché di corsi di integrazione. Le biblioteche in lingua tedesca menzionano anche le classi *HSK* (*Heimatliche Sprache und Kultur*) come gruppi target.

Attività di apprendimento della lingua locale per adulti



Attività come laboratori di conversazione in lingua locale o tandem linguistici sono offerti solo da un decimo delle biblioteche in tutte le regioni linguistiche. Tuttavia, diverse biblioteche segnalano di mettere a disposizione i propri locali per i corsi di tedesco organizzati da servizi esterni alla biblioteca.

Attività di promozione della lingua per bambin3 e famiglie



Alla domanda sulle attività di promozione della lingua locale, ma anche della lingua di origine delle famiglie, rispondono positivamente soprattutto le biblioteche di lingua tedesca. Vengono citati progetti come *Schenk mir eine Geschichten* (Regalami una storia), *Kamishibai* multilingue o offerte per corsi *DaZ*. Le biblioteche francofone citano anche progetti come *1001 Histoires* (1001 storie) e *Né pour lire* (Nati per leggere) e quelle italofone *Regalami una storia*, *Nati per leggere* e varie animazioni per l'italiano come seconda lingua.

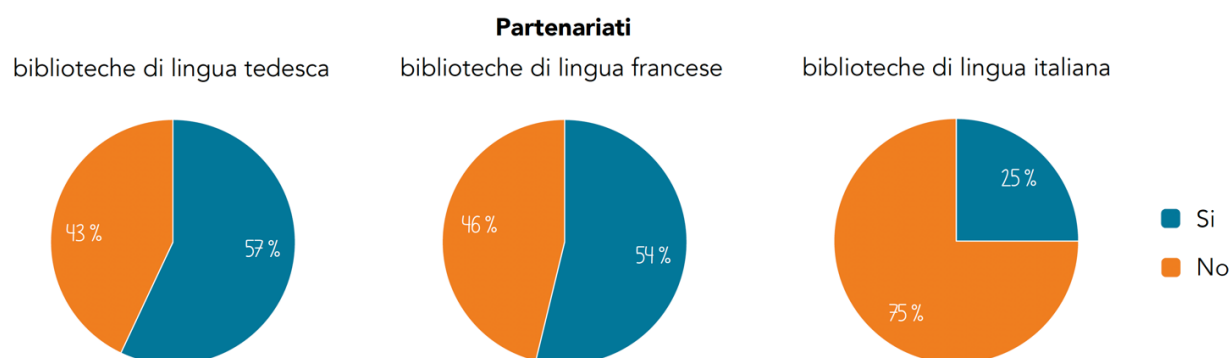
Altre attività

Circa il 30% delle biblioteche di lingua tedesca e francese offre letture con autori internazionali o organizza discussioni su temi interculturali. Alcune biblioteche partecipano regolarmente a giornate di incontro interculturale o organizzano *cafés-contact*, *Living Library*, tandem linguistici o *Shared Readings* (letture condivise).

Tra le biblioteche di lingua italiana, il 10% organizza eventi interculturali di questo tipo.

Le singole biblioteche di tutti e tre i gruppi linguistici offrono anche una "sala di scrittura", ossia un luogo per comprendere e scrivere tutti i tipi di corrispondenza.

Partenariati per il lavoro interculturale in biblioteca



Per raggiungere i gruppi target nel campo del lavoro bibliotecario interculturale, molte biblioteche mantengono già diversi contatti e partenariati.

Le biblioteche di lingua tedesca collaborano in particolare con i servizi di integrazione, gli insegnanti *HSK* e *DaZ*, le associazioni di persone migranti e le persone chiave; in alcuni casi anche con i centri per richiedenti d'asilo. Si parla anche di cooperazione con le aziende che assumono espatriati.

Le biblioteche di lingua francese collaborano anche con i servizi d'integrazione a livello comunale o cantonale e con le associazioni di persone migranti.

Le biblioteche di lingua italiana collaborano principalmente con le associazioni di persone migranti. Solo una biblioteca dichiara di collaborare anche con le autorità cantonali e comunali, con le scuole e con i servizi per le persone espatriate.

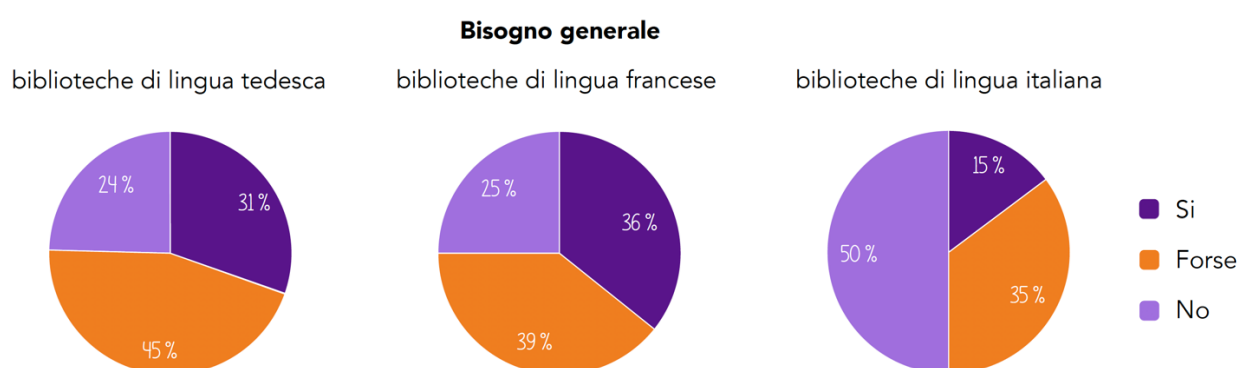
Coinvolgimento dei gruppi target

I gruppi target del lavoro interculturale delle biblioteche sono contattati in tutti e tre i gruppi linguistici attraverso organizzazioni partner come associazioni di persone migranti, servizi di integrazione o persone chiave. Sembra che non ci sia però quasi nessun coinvolgimento nel senso di una partecipazione diretta dei gruppi target.

4. Bisogni

Le risposte relative ai bisogni mostrano che molte biblioteche vedono un potenziale nel lavoro interculturale in biblioteca.

Bisogni generali



Solo un quarto delle biblioteche di lingua tedesca e francese e la metà delle biblioteche di lingua italiana non vede la necessità di fornire servizi bibliotecari interculturali.

Gli ostacoli citati dalle biblioteche di lingua tedesca sono principalmente la mancanza di denaro o di personale e la mancanza di spazio. Alcune biblioteche citano anche la mancanza di supporto da parte di superiori, la mancanza di know-how o ancora l'assenza di obiettivi strategici.

Anche le biblioteche francofone vedono la mancanza di spazio, di personale o di tempo, nonché la mancanza di know-how e di supporto come un ostacolo. Diverse biblioteche affermano che una biblioteca interculturale locale sta già svolgendo questo compito.

Le biblioteche di lingua italiana lamentano ugualmente la mancanza di spazio, personale, denaro e know-how.

Bisogni riguardo ai gruppi target

Le biblioteche di lingua tedesca e francese che individuano un possibile bisogno di servizi bibliotecari interculturali lo riscontrano soprattutto tra le persone nuovamente arrivate, tra famiglie con bambini che crescono in un ambiente multilingue, tra gli adulti in età lavorativa e in particolare tra le persone richiedenti d'asilo e rifugiate.

Una biblioteca di lingua francese sottolinea che in generale tutti i gruppi target menzionati hanno il diritto di partecipare alla vita culturale.

Le biblioteche di lingua italiana vedono un bisogno maggiore tra bambini plurilingue e le

persone nuovamente arrivate, ma anche tra (giovani) adulti in età lavorativa, un po' meno tra le persone richiedenti d'asilo e rifugiate.

Bisogno di sostegno

Il bisogno generale più spesso citato dalle biblioteche è lo sviluppo del know-how per la partecipazione e il coinvolgimento dei gruppi target. Molte biblioteche vorrebbero anche un sostegno per preparare un'analisi dei bisogni per comprendere meglio i gruppi target e le loro esigenze.

È inoltre auspicabile un supporto specifico nelle seguenti aree:

- sostegno nella formazione continua del personale nell'ambito interculturale
- sostegno nella creazione di segnaletica e regolamenti per utenti multilingue
- sostegno nell'arredamento/disposizione dei locali
- sostegno nell'acquisizione di media per adulti, in particolare materiali didattici per l'apprendimento delle lingue, media specifici sui temi della migrazione, dell'integrazione/inclusione, dell'interculturalità, del plurilinguismo o documenti in lingua facile. Solo alcune biblioteche desiderano un supporto per la narrativa e la saggistica, nonché per gli e-media in diverse lingue
- sostegno nell'acquisizione di media per bambini, in particolare per la narrativa e la saggistica, nonché documenti specifici per la promozione della lingua
- sostegno per la mediazione culturale per persone adulte, in particolare con attività/progetti sull'interculturalità e il plurilinguismo, informazioni e supporto sulla vita in Svizzera e visite guidate
- sostegno per la mediazione culturale per le famiglie, per bambini e giovani: le attività per promuovere le competenze linguistiche e le visite guidate sono le più citate.
- sostegno nella ricerca di partenariati

Le singole biblioteche vedono un'ulteriore necessità nei seguenti campi:

- stabilire un contatto con i genitori di bambini plurilingue
- creazione di una "sala di scrittura" (supporto per persone migranti per documenti ufficiali)
- creare i giusti canali di comunicazione (il gruppo target non è a conoscenza dei servizi esistenti) e comunicare con le comunità che parlano altre lingue
- un continuo lavoro di rete all'interno del comune con il settore sociale, scolastico e amministrativo.

5. Conclusioni

Dall'inchiesta emerge chiaramente che le biblioteche di tutte le regioni linguistiche sono abbastanza attive nel campo del lavoro bibliotecario interculturale, anche se in misura diversa:

- In particolare, il patrimonio di media di narrativa per adulti e ragazzi è multilingue nella maggior parte delle biblioteche, anche se in misura diversa.
- In diverse biblioteche, membri del personale sono specificamente responsabili del tema interculturalità e partecipano a corsi di formazione.
- Le biblioteche sono particolarmente attive nel fornire visite guidate alle persone adulte che hanno completato corsi di lingua. Le biblioteche di lingua tedesca offrono in gran parte attività di promozione della lingua per bambini e famiglie.
- Molte biblioteche sono in contatto con istituzioni esterne alla biblioteca, per esempio con servizi d'integrazione, per raggiungere i gruppi target.

Colpisce una certa discrepanza tra l'offerta di media ben sviluppata e la mediazione culturale. La percentuale di biblioteche che offrono attività interculturali è molto più bassa di quelle che offrono media in lingue diverse.

Pertanto, c'è ancora molto potenziale per il lavoro interculturale delle biblioteche, soprattutto nell'area della mediazione culturale. Tuttavia, nonostante il desiderio di essere più coinvolte, molte biblioteche sono limitate: la mancanza di spazio, di denaro e di personale, così come la mancanza di know-how sono le principali ragioni citate.

Le biblioteche vedono la necessità di un sostegno soprattutto per quanto riguarda le conoscenze sulle modalità di partecipazione dei gruppi target, la preparazione di un'analisi dei bisogni, la ricerca di partenariati e la formazione del personale.

Dal punto di vista di Interbiblio, è positivo poter constatare che il lavoro interculturale venga già svolto in così tante biblioteche. Per quanto riguarda l'offerta di media, si potrebbe porre ancora maggior valore sulla diversità linguistica nel patrimonio multilingue, sui media per la promozione delle lingue per bambini e giovani e sui media digitali per l'insegnamento delle lingue. Anche la segnaletica potrebbe soddisfare maggiormente le esigenze dei gruppi target, soprattutto delle persone nuovamente arrivate nella regione. Interbiblio vede il maggior potenziale di sviluppo nella mediazione culturale e nello sviluppo di attività con e per i gruppi target. Per Interbiblio è importante che gli stessi gruppi target siano sempre più coinvolti nella progettazione delle offerte di media e di mediazione.

Dicembre 2022