

Biblioteche senza frontiere

A Modena una serie di servizi decentrati rivolti a un'utenza multi-etnica

di Meris Bellei

Le biblioteche di pubblica lettura del Comune di Modena sono particolarmente numerose per un comune di 174.000 abitanti: sono infatti 10, una centrale e nove tra biblioteche e punti di lettura decentrati nella periferia. Sono anche in movimento costante — per quanto lo può consentire la rigidità di una struttura in cui il patrimonio fisico ha tanto rilievo —, nel tentativo di aderire nel tempo ai cambiamenti urbanistici e di stili di vita (le nuove aree residenziali, le zone di concentrazione delle famiglie giovani, i luoghi cittadini di aggregazione, le grandi aree commerciali e di servizi). Negli ultimi cinque anni questo ha prodotto il completo rinnovamento della biblioteca centrale, la chiusura di una biblioteca nella prima periferia, la fusione di due biblioteche in una terza di nuova collocazione, la progettazione dello spostamento di sede di altre due biblioteche. Tutto ciò ha creato alcuni problemi organizzativi e di rapporto con l'utenza, ma con indubbi risultati, se è vero che gli iscritti sono aumentati del 12 per cento e i volumi prestati del 26,6 per cento rispetto al 1990. Ai servizi delle strutture permanenti

si sono accompagnate sempre forme mobili e variabili di servizio, con obiettivi più o meno ambiziosi, riconducibili a tre categorie: dalla semplice promozione dell'immagine delle biblioteche, all'invito diretto al rapporto con la biblioteca stabile, allo spostamento esterno di una fetta di biblioteca intesa come patrimonio e servizi. Rientrano cer-

tamente nel primo caso i numerosi interventi nelle sedi di manifestazioni pubbliche gestite da altri istituti culturali — spettacoli teatrali, proiezioni cinematografiche d'esai, mostre — con l'allestimento di esposizioni di volumi a tema accompagnate solamente da un servizio di informazione e consulenza a richiesta; in questi casi l'intento dell'istituto responsabile dell'evento culturale è di arricchire l'offerta al suo pubblico, mentre la biblioteca scommette sulla opportunità di farsi conoscere a nuovi utenti. I punti di lettura estivi nei parchi e presso luoghi di aggregazione come le polisportive affiancano al precedente un obiettivo più ambizioso, che è quello di creare un ponte diretto tra la biblioteca temporanea e la struttura permanente: gli utenti sono infatti invitati a restituire a quest'ultima i libri presi a prestito nella prima, quando questa avrà esaurito il suo periodo di funzionamento. Nella realtà, questo percorso è risultato non facile, e si è prodotta una serie particolare di *utenti del punto di lettura estivo* che non rientrava tra gli obiettivi ➤



La nuova Biblioteca decentrata "Rotonda" di Modena allestita all'interno di un centro commerciale.

del progetto.

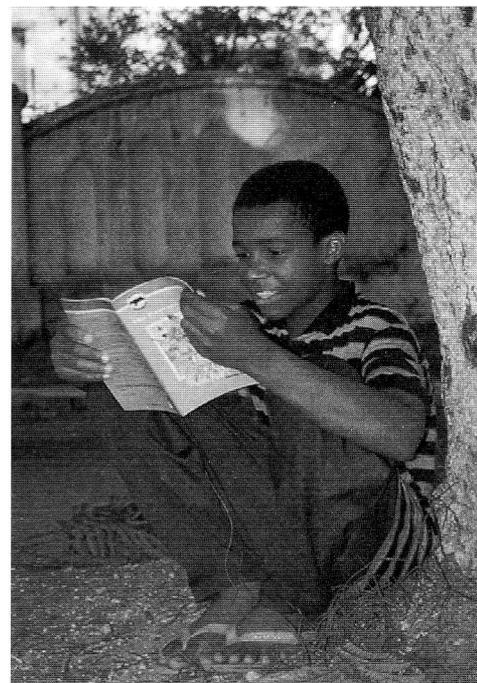
Il punto di lettura di libri in lingua araba si pone invece fin dall'inizio come servizio esterno della biblioteca centrale, che non ritiene di poter rispondere in sede alle esigenze di un numeroso pubblico potenziale di stranieri. Quando si apre il punto di lettura nel 1993, Modena già da tempo è in vetta alle classifiche nazionali quanto a percentuale di stranieri residenti rispetto alla popolazione complessiva: nel 1991 è il secondo comune capoluogo in Italia dopo la sola Milano, con l'1,828 per cento; la percentuale cresce rapidamente, nonostante le norme restrittive sull'immigrazione, anche per il regresso della popolazione "indigena", attestatasi nel 1994 sulle 174.676 unità, contro i 4.054 stranieri residenti, pari al 2,321 per cento.

Le biblioteche modenesi, col loro patrimonio tradizionale, nella costruzione delle raccolte e nella fornitura di servizi, rischiavano di ignorare un'alta percentuale di cittadini, e quindi di potenziali utenti, mentre già da tempo gli organismi internazionali di riferimento, forti dell'esperienza dei paesi più avanzati in ambito biblioteconomico e contemporaneamente avvezzi ai problemi delle società multietniche, dettavano indicazioni chiare in merito ai servizi della biblioteca pubblica. Mi riferisco alle *Raccomandazioni Ifla per le biblioteche pubbliche*, al documento *Società multiculturali. Raccomandazioni per il servizio bibliotecario* curato dalla Sezione sui servizi bibliotecari alle popolazioni multiculturali dell'Ifla, al *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*. Il principio base espresso da questi documenti è che ad ogni minoranza etnica, linguistica e culturale devono essere offerti raccolte e servizi nelle lingue che essa preferisce, con l'intento di rispettare la sua cultura e con criteri di imparzialità. La presenza di una domanda esplicita non è conside-

rata indispensabile: "Sebbene la domanda costituisca un fattore considerevole nell'allestimento di un servizio bibliotecario ai gruppi minoritari — materiali non richiesti e non usati non sono utili a nessuno — tale fattore non dovrebbe essere preso in considerazione dove precedentemente non si è fornito nessun servizio. Una domanda bassa può riflettere una offerta inadeguata nel passato, un servizio scadente o inadatto, basse aspettative, poca pubblicità o poca familiarità con i servizi bibliotecari". Quest'ultima osservazione contenuta nel documento *Società multiculturali* è stata tenuta in particolare considerazione nel momento in cui abbiamo iniziato a pensare di strutturare la biblioteca di pubblica lettura come biblioteca multiculturale: mi riferisco alla prevedibile difficoltà del pubblico cui volevamo rivolgerci ad utilizzare con serenità e familiarità una struttura complessa, che ha logiche non immediatamente intuibili ed è chiaramente strutturata in funzione dell'utente italiano se non, addirittura, modenese. Consideriamo che la maggioranza dei residenti stranieri non utilizza il nostro alfabeto; in particolare, secondo i dati dell'agosto 1995, i residenti provenienti dai paesi arabi costituiscono il nucleo più rilevante, con 773 persone provenienti dal Marocco, 484 dalla Tunisia, 69 dall'Egitto, 30 dall'Algeria, 24 dalla Siria e 80 da altri paesi, per un totale di 1.480. Occorreva quindi tener conto delle difficoltà specifiche dell'utenza, ma contemporaneamente aver chiaro che la soluzione non può stare nella semplice costruzione di servizi dedicati: il rischio era quello di ripetere esperienze parzialmente negative che hanno condotto le amministrazioni pubbliche a predisporre con slancio di generosità dormitori per stranieri che oggi sono di-

ventati ghetti. L'equilibrio tra salvaguardia dell'identità specifica e integrazione, sempre rincorso da chi opera su questi temi, si ripresentava come obiettivo da perseguire anche sul fronte della lettura; ne erano particolarmente consapevoli i nostri compagni di avventura, gli operatori del Centro stranieri comunale che hanno lavorato per la realizzazione del progetto. Si è così cercato di articolare gli interventi su due livelli:

- a) *creazione di un punto di lettura specifico*, dotato di un patrimonio di libri in lingua araba e gestito da un operatore madrelingua che ha ricevuto istruzioni di base dai nostri bibliotecari. Il servizio, funzionante dal giugno 1993, raccoglie oggi circa 700 volumi ed offre la possibilità del prestito a domicilio e della consultazione in sede a fianco dei servizi essenziali resi dagli uffici del Centro stranieri. La raccolta comprende libri di narrativa, poesia, storia e geografia, medicina, religione, scienze, economia, informatica, ed anche libri di fiabe e libri-gioco per ragazzi;
- b) *avvio dell'organizzazione della*



biblioteca centrale nella direzione della biblioteca multi-etnica, con incrementi patrimoniali e valorizzazione dei servizi interculturali. La biblioteca era deficitaria quanto a presenza di libri in lingua straniera, ma ospitava alcune riviste in lingua ed un servizio di ascolto di un canale informativo arabo via satellite. L'acquisto di libri è stato orientato a comprendere testi in lingua originale con traduzione a fronte e materiali per l'apprendimento della lingua italiana; inoltre sono stati acquisiti periodici bilingui franco-arabi, ed un dizionario in 12 lingue su cd-rom. Particolare attenzione è stata prestata al patrimonio destinato ai ragazzi, con l'acquisto di libri in lingua, bilingui, trilingui. La biblioteca ha inoltre incrementato le iniziative, per adulti e per ragazzi, volte alla conoscenza delle altre culture e al dialogo tra culture, organizzando interventi di promozione specificamente diretti agli stranieri residenti, in collaborazione col Centro stranieri e con associazioni di volontariato. In queste occasioni, un operatore di madre lingua araba ha realizzato visite guidate ai servizi della biblioteca per invitare ad un utilizzo continuativo.

Un ricordo diretto tra i due livelli è costituito dalla prenotazione nella sede della biblioteca centrale di libri collocati presso il punto di lettura. L'analisi dell'utenza di questo particolare servizio consente di comprendere come si è sviluppato nel tempo l'approccio degli stranieri ai nostri servizi: infatti, alla biblioteca si rivolgono soprattutto gli studenti e, in generale, quegli stranieri sufficientemente integrati nella vita sociale da non temere la complessità della biblioteca centrale, mentre il punto di lettura continua a ospitare gli stranieri meno avvezzi all'uso dei servizi italiani e più bisognosi di servizi protetti e dedicati, ovvero operai, donne e bambini. Il successo del punto di

lettura esterno alla biblioteca si basa quindi sulla sua lontananza da strutture che possano essere intese come accademiche, e contiguità con i servizi di prima accoglienza. Si tratta inoltre di un numero ridotto di volumi, tra i quali è facile orientarsi, e che, nel loro insieme, ricreano uno spaccato di cultura e vita araba. L'operatore, arabo dotato di buone capacità comunicative, ha tempo da dedicare alla consulenza personalizzata perché deve prestarla ad una quantità limitata di lettori. L'ambiente che si crea è, in definitiva, di incontro tra simili, non diversamente da quanto accade tra gli utenti, soprattutto di giovane età, delle normali biblioteche di pubblica lettura. Queste caratteristiche hanno prodotto un utilizzo intenso in rapporto al pubblico di riferimento: nel 1994 si è registrata una frequenza media mensile di 150 lettori; gli iscritti da giugno 1993 a febbraio 1995 sono 193. Come è ovvio, la percentuale più alta degli iscritti è costituita da adulti di sesso maschile (72,2 per cento), in calo tuttavia rispetto alle donne e soprattutto ai ragazzi, la cui incidenza percentuale è più che raddoppiata rispetto all'inizio e rappresenta ora l'8,2 per cento del totale.

A due anni dall'avvio dell'esperienza è iniziata una riflessione con i colleghi del Centro stranieri che, per parte loro, stavano maturando decisioni relative alle politiche di accoglienza e integrazione parzialmente diverse da quelle iniziali; se dalla fase di gestione dell'emergenza si sta passando ad una fase matura di convivenza tra culture diverse, occorre allora rivedere i principi che hanno portato alla creazione di servizi specifici per stranieri, e progettare il loro superamento. Oggi, anche il punto di lettura va esaminato in questo quadro, per evitare che diventi in permanenza un servizio separato e riservato, forzatamente limitato rispetto ai servizi destinati alla maggioranza,

in definitiva un ghetto. Questa considerazione trova conferma anche nell'andamento delle letture degli stranieri, che stanno lentamente ma con chiarezza manifestando una propensione a virare da un interesse quasi esclusivo per la cultura d'origine ad una attenzione crescente verso la cultura e la lingua ospite. Cresce, infatti, la domanda di testi con traduzione a fronte e in italiano facilitato, e quindi il bisogno di offrire in un unico contesto libri in arabo, libri bilingui e tradotti in italiano. Questa offerta di servizi non può essere fatta che dalla biblioteca centrale. Il punto di lettura si sta così avviando ad esaurire la sua funzione, e si presenta all'ordine del giorno la fase delicata di trasferimento degli utenti dalla "struttura per loro" alla "struttura di tutti". Il legame solido tra punto di lettura e biblioteca centrale aiuterà ad affrontare il percorso di avvicinamento, che comprende iniziative culturali, visite guidate per adulti e ragazzi, sportello di consulenza dedicato, inserimento riconoscibile dei libri in arabo all'interno delle raccolte, perfezionamento dello scaffale multiculturale della biblioteca. In questo legame consiste il principale interesse dell'esperienza modenese, dal punto di vista professionale; la sua specificità sta infatti nell'aver programmato presso la biblioteca centrale dei servizi tesi a diffondere in città la conoscenza delle diverse culture che generi tolleranza reciproca tra modenesi e stranieri. Un altro spunto di riflessione riguarda la professionalità di chi progetta e gestisce questi particolari servizi di lettura: è un bibliotecario e non certo un operatore socio-assistenziale, ma deve esercitare una particolare capacità di attenzione all'utente; gli saranno, quindi, molto utili conoscenze in ambito sociologico, linguistico e letterario con riferimento alle altre culture, e una predisposizione accentuata all'ascolto e al dialogo. ■